

Arbetsintroduktion

Handbok för nyanställda vid Silja Line Åboterminalen

Otto Sjöström

Examensarbete för (YH)-examen

Utbildningsprogrammet för Företagsekonomi

Åbo 2016



EXAMENSARBETE

Författare: Otto Sjöström
Utbildningsprogram och ort: Företagsekonomi, Åbo
Inriktningsalternativ/Fördjupning: Marknadsföring
Handledare: Camilla Ekman

Titel: Arbetsintroduktion – Handbok för nyanställda vid Silja Line Åboterminalen

Datum 28.4.2016

Sidantal 33

Bilagor 2

Sammanfattning

Detta är ett handlingsbaserat examensarbete som handlar om betydelsen av introduktion för nyanställda på en arbetsplats. Uppdragsgivaren för examensarbetet är Silja Lines Åboterminal. Min kontaktperson var Henriikka Vainio-Östergård. Detta arbete gjordes för att Silja Lines Åboterminal har saknat en handbok för nyanställda och det har funnits behov av en handbok. Handboken finns också till som stöd för arbetsintroduktionen.

Syftet med detta examensarbete är att skapa en handbok för nyanställda vid Silja Line Åboterminalen. Handboken ska fungera som ett verktyg som kan användas som stöd vid arbetsintroduktionen för nyanställda.

Under processen med skapandet av handboken har jag läst in mig på teori om arbetsintroduktion, handledning, välkomnande och olika metoder som kan användas då man skolar nyanställda. Utöver den inlästa teorin finns det även delar som baserar sig på min undersökning och kommunikation med anställda vid Silja Lines Åboterminalen. Den slutgiltiga produkten har blivit läst och utvärderad av uppdragsgivaren och anställda vid Silja Lines Åboterminalen.

Språk: Svenska

Nyckelord: arbetsintroduktion, handledning, lärande, Silja Line

BACHELOR`S THESIS

Author: Otto Sjöström

Degree Programme: Business Administration, Turku

Specialization: Marketing

Supervisors: Camilla Ekman

Title: On boarding – Handbook for new employees at Silja Line Turku terminal

Date 28.4.2016

Number of pages 33

Appendices 2

Summary

This is a functional bachelor`s thesis that describes the meaning of introduction to a new employee at a work place. The commissioner was Henriikka Vainio-Östergård, who works for Silja Line Turku terminal. This bachelor`s thesis was made because Silja Line Turku terminal did not have any kind of introduction handbooks for new employees, and they have had the need for one. The handbook is also as a support to the work introduction.

The aim with this bachelor`s thesis was to create an introduction handbook for new employees at Silja Line Turku terminal. The handbook is a tool that is meant to be used as a support in the work introduction for new employees.

During the creation process of the introduction handbook I have read theory about introduction to work, coaching, welcoming and different methods that can be used while training new employees. In addition to the theoretical parts I have used my studies and communication with the employees at Silja Line Turku terminal. The final product has been read and evaluated by the commissioner and employees at Silja Line Turku terminal.

Language: Swedish Key words: introduction, coaching, learning, Silja Line

Innehållsförteckning

Innehållsförteckning.....	4
1 Inledning.....	1
1.1 Uppdrag och uppdragsgivare	1
1.2 Syfte och avgränsning.....	2
1.3 Metoder	2
2 Rekrytering.....	3
3 Arbetsintroduktion.....	4
3.1 Förberedelser inför arbetsintroduktionen.....	7
3.1.1 Modell för arbetsintroduktion.....	7
3.2 Verktyg och metoder för arbetsintroduktionen.....	9
3.2.1 Ett bra välkomnande	9
3.2.2 Inläring och involvering i arbete.....	10
3.2.3 Feedback och uppföljning	12
4 Handledning.....	13
4.1 Mentor och coach	15
4.2 Förverkligande och uppföljning	16
5 Lärande	16
5.1 Kompetens.....	18
5.1.1 Kunskap.....	19
5.2 Hur vuxna lär sig.....	20
5.3 Verktyg för lärande.....	23
6 Undersökning	24
7 Slutprodukt.....	28
7.1 Genomgång av slutprodukten	29
7.1.1 Om koncernen.....	29
7.1.2 I början av ett arbetsförhållande	29
7.1.3 Arbetsturer.....	30
7.1.4 Personal.....	30

7.1.5	Silja Lines spelregler	30
7.1.6	Säkerhet.....	31
7.1.7	Kundbetjäning.....	31
7.1.8	Incheckning.....	31
7.1.9	Porten.....	32
7.1.10	Viktigaste platser.....	32
7.1.11	Ordlista.....	32
8	Sammanfattning.....	32
	Källförteckning	34

Bilagor

Bilaga 1	Intervjufrågor till timanställda
Bilaga 2	Handbok för nyanställda

1 Inledning

Flera företag kommer förr eller senare att behöva introducera en nyanställd. Den nyanställda ska introduceras i den nya arbetsmiljön, arbetsuppgifter och normer som arbetsplatsen har. Arbetsintroduktionen är den nyanställdas första intryck av arbetsplatsen och företaget och lämnar lika mycket spår som det första intrycket när man träffar en ny person. Jag har valt att examensarbetet kommer att handla om arbetsintroduktion och att slutprodukten är ett kompendium som kommer att användas i praktiken.

En effektiv arbetsintroduktion skall fungera som ett verktyg för lärandet och stöda den nyanställda att få en positiv syn och attityd till företaget och bli en del av företaget och företagets kultur och värderingar. Lärandet är något som kommer att ske kontinuerligt under anställningsförhållandet och behövs speciellt mycket när det sker förändringar i företaget eller arbetsuppgifterna. Vid sådana tillfällen är det bra att veta hur vuxna lär sig och hur man kan handleda de nyanställda. Arbetsintroduktionen är inte endast viktig för de nyanställda utan också för hela personalen, för den vet att introduktionen kommer att löpa smidigt och sedan vet man vad de nyanställda kan och vad man kan förvänta av dem. En mycket viktig del av arbetsintroduktionen är att få de nyanställda att känna sig välkomna och viktiga. En positiv nyanställd är ofta villig att ge mera av sig själv till företaget.

1.1 Uppdrag och uppdragsgivare

Uppdragsgivaren för detta arbete är Tallink Siljas Åboterminal. I arbetet kallar jag uppdragsgivaren för Silja Line. Silja Line är ett företag med flera fartyg varav två kör från Åbo till Stockholm. Uppdraget är att göra en handbok för nya timanställda vid Silja Lines terminal i Åbo. Varje år anställer man nya timarbetare till terminalen vilka sommarjobbar där, men det finns ingen handbok som man kan ge åt de nya timanställda i vilken det står allt de ska kunna och veta om fartygen, terminalen och hamnen för att kunna utföra arbetet. Dessutom har man s.k. jobbrobation på arbetet så varje timanställd ska kunna arbeta både vid check-in-luckan och som portvakt i terminalen. Därför är det viktigt att alla nya timanställda får en handbok med beskrivning över de arbetsuppgifter och rutiner man har.

Uppdraget är att göra en handbok för nya timanställda vid Silja Lines Åboterminal i vilken det står om arbetsuppgifter, rutiner, fartygen, terminalen, hamnen, företagets regler och normer, egentligen allt som är bra att veta när man blir anställd vid Åboterminalen. Detta

ska vara ett redskap som gör det enklare för nya timanställda att börja arbeta vid Åboterminalen och handboken ska fungera som ett verktyg och hjälpmedel när man arbetar.

1.2 Syfte och avgränsning

Arbetet kommer att handla om hur Silja Line kan förbättra sin skolning av nya timanställda och att skolningen ska vara enhetlig och likadan för alla. Arbetet svarar på forskningsfrågorna ”hur kan man förbättra skolningen för nya timanställda?” och ”hur får vi en enhetlig linje i skolningen?”. Eftersom skolning och arbetsintroduktion innefattar lärande beskriver arbetet hur vuxna lär sig och hur kunskapen kan användas i praktiken. Arbetet förklarar även fördelarna med en välplanerad arbetsintroduktion och skolning, och att det kan vara mera än att enbart lära de nya timanställda sina arbetsuppgifter. Metoderna skall kunna tillämpas av företag som har timanställda som har flera olika arbetsuppgifter.

Silja Line är ett stort företag med ca 15 timanställda vid Åboterminalen, och varje år anställer man nya timanställda som behöver arbetsintroduktion och skolning. Teorin behandlar det som är viktigt vid arbetsintroduktion och skolning samt varför företag borde satsa på arbetsintroduktion och hur viktigt det är att följa en enhetlig linje vid skolningen.

1.3 Metoder

För att göra Silja Lines arbetsintroduktion så bra och enhetlig som möjligt har jag tagit hjälp av litteraturen och intervjuat fyra personer som arbetar som timanställda på Silja Line. Detta för att få reda på hur de blivit introducerade och skolade till arbetet och hur mycket information de fått om olika arbetsuppgifter och om hamnen och terminalen. Via intervjuerna strävar jag också efter att få fram förbättringsförslag. Intervjuerna fungerade som ett tillägg i att få fram hurdan en bra arbetsintroduktion ska vara. Jag fick hjälp av alla anställda vid Silja Line Åbo terminal i form av att alla läste slutproduktet igenom och kommenterade det skriftligt och man hade några personer som fungerade som en kommission åt mig, de arbetade mycket med mig och hjälpte att få slutprodukten så bra som möjlig.

2 Rekrytering

Då när man ska rekrytera nya anställda är det viktigt att man väljer de urvalsmetoderna som hjälper företaget att hitta rätta personer för rätta arbetsuppgifter. Rekryteringsarbetet är nära sammankopplat med personalplanering. När det gäller personalplanering finns det många frågor att ställa sig för att få en bra balans mellan antalet anställda och olika typer av kompetenser i organisationen. Frågor som kan vara aktuella i sammanhanget är: hur ser dagens och framtidens personalbehov ut? och vilka kompetenser finns i organisationen och vilka saknas? Företagets image bygger bland annat på varumärket. Tillsammans med det allmänna ryktet om företaget påverkar företaget möjligheter att rekrytera ny personal. För att vara en attraktiv arbetsgivare som många vill söka sig till, gäller det att ha en väl utvecklad plan för den personalpolitik som ska bedrivas, samtidigt som organisationen skapar goda kundrelationer med hjälp av väl genomtänkta service management-strategier. (Lindmark & Önnevik 2011, s. 79).

För att företaget ska kunna attrahera ny personal bör man också fundera över vilka värderingar och krav som dagens arbetskraft har på sin arbetsplats. Arbetstagarnas värderingar och krav på sin arbetsplats är viktiga att ha i åtanke i inledningen av rekryteringsprocessen. Exempel på återkommande faktorer som är extra viktiga att tänka på är; flexibla arbetstider, medinflytande, utvecklande arbetsuppgifter, tid för fritid och ny syn på arbetets plats i livet (balansen mellan arbete, familj och fritid). (Lindmark & Önnevik 2011, s. 80).

Om man kommer fram till att företaget behöver rekrytera krävs det beslut om nyanställning. Innan man annonserar ut tjänsten är det vanligt att man utreder vilka krav som finns på den tilltänkta befattningen. En utgångspunkt som företaget kan använda för att förtydliga kraven är en arbetsbeskrivning som kan ha följande innehåll; yrkestitel, avdelning eller arbetsområde, ansvarsområden, befogenheter, kompetensprofil, arbetsmiljö (samarbete och relationer) och rättigheter och skyldigheter. Med ovanstående arbetsbeskrivning som utgångspunkt kan företaget skapa sig en bild av den person som krävs för tjänsten. Det kan också vara lämpligt att utarbeta någon form av kompetensprofil för att få en ännu tydligare bild av den person som man söker. Det är viktigt att företaget tydliggör både för sig själv och för de sökande vilken eller vilka de olika kompetensområdena som är mest väsentliga. I ett senare skede av rekryteringsprocessen måste man ha klart för sig hur företaget kan ta reda på sökandes olika kompetenser, med hjälp av tester, observationer och intervjuer. (Lindmark & Önnevik 2011, s. 82-83).

3 Arbetsintroduktion

En bra introduktion till arbetet är viktig både för arbetsgivaren och den nya arbetstagaren. Det finns stora utmaningar med en lyckad arbetsintroduktion, företaget måste producera fina produkter eller tjänster och se till att personalen mår bra och har allting väl i företaget. Arbetstagaren mår väl när hen lär sig och får visa sina färdigheter. Arbetsintroduktionen hjälper arbetstagaren att snabbt lära sig rutinerna och det som krävs för att lyckas i det nya arbetet. Arbetsintroduktion har även som mål att den nya arbetstagaren har en positiv attityd till arbetet. Detta mål uppnår man genom att se arbetet som en inlärningsprocess i flera steg. Då strävar man inte enbart efter att lära ut arbetsuppgifterna utan även uppmuntra till en positiv inställning och att man kan ta eget initiativ. Detta betyder att arbetstagaren kan ändra sig och sina vanor då arbetsuppgifterna eller rutinerna förändras på arbetet. Initiativförmåga hjälper också till att ta reda på saker och ting och att man utvecklas. (Harjanne & Penttinen 2006, s. 31).

En väl genomförd introduktion hjälper unga att snabbare lära sig arbetsuppgifterna och samtidigt minskar antalet av fel och olycksfall. En introduktion till arbetet leder till att produktiviteten och arbetets kvalitet förbättras när de unga känner till sina uppgifter och sitt ansvar. Dessutom minskar stressen hos de nya arbetstagarna och de känner sig välkomna i arbetsgemenskapen tack vare introduktion till arbetet. Vid introduktion av unga är det viktigt att arbetsgivaren beaktar arbetstagarens individuella förutsättningar. Den nya arbetstagarens kompetens och erfarenhet ska redas ut, eftersom introduktionens längd och omfattning beror på dessa. Företag borde ha aktuella introduktionsplaner och introduktionsmaterial. Den nya arbetstagaren ska få tillräckligt detaljerad information om förväntningarna:

- iakttagande av arbetsgivarens anvisningar och arbetsplatsens spelregler
- undanröjande av fel och brister och anmälan av dem
- användning av personlig skyddsutrustning och lämpliga arbetskläder
- användning av arbetsredskap, maskiner och anordningar enligt anvisningarna

Man ska också introducera den nya arbetstagaren i hur man ska agera i störnings- och undantagssituationer. Det är också viktigt att ge anvisningar för situationer där den nya arbetstagaren kan råka ut för osakligt bemötande. (Arbetsintroduktion u.å.).

Då man introducerar en person till arbetet har den nya arbetstagaren och den som introducerar personen i jobbet sessioner som är ca 45-60 min långa. Arbetsintroduktionens längd är vanligtvis 1-3 år, och man håller dessa sessioner i genomsnitt 12 gånger i året. På sessionerna kan man diskutera om det som har varit svårt eller problematiskt med jobbet. (Kallasvuo, Koski, Kyrönseppä & Kärkkäinen 2012, s. 16).

Den som tar hand om arbetsintroduktionen är ofta en person som har professionell utbildning inom området, erfarenhet av arbetet och handledarutbildning. Det är nödvändigt med handledarutbildning eftersom introduktionen är mångfaldig och krävande. (Kallasvuo, Koski, Kyrönseppä & Kärkkäinen 2012, s. 19).

I arbetsintroduktionen är reflektion en mycket viktig process. Det är en process då den nya arbetaren aktivt granskar och diskuterar det nya arbetet och det som man lärt sig. Man kan också kombinera ny information med det som man lärt tidigare och se arbetet ur en annan synvinkel. Reflektion är ett djupare riktad tänkande, aktiv forskning och upptäckten av en process där man kommer att tänka på hur en viss situation borde fungera eller gå till. En reflekterande arbetstagare är i konstant interaktion med sig själv och vad som händer runt en. (Kallasvuo, Koski, Kyrönseppä & Kärkkäinen 2012, s. 23).

Arbetsintroduktion påverkar enligt studier mycket på tre olika områden:

- arbetsintroduktion påverkar de kontrollerade aktiviteterna och detta leder till bättre kvalitet av arbetsintroduktionen
- den nya arbetstagaren får bättre identitet i arbetet
- arbetsplatsens åtgärder förbättras

Dessa tre områden innehåller flera positiva effekter för arbetsintroduktionen. Till exempel att man blir piggare, man är nöjd med arbetet och detta leder till förbättrad kvalitet av produkter och service. Allt detta leder till mindre stress på arbetsplatsen. (Paunonen-Ilmonen 2001, s. 17).

Det finns fem fallgropar med en dålig eller ingen arbetsintroduktion. Den första är att man inte alls bryr sig om att ha någon slags introduktion, utan den nya arbetstagaren börjar genast arbeta. Den andra är att man inte har planerat arbetsintroduktionen. Man har inte bestämt vem som ska leda arbetsintroduktionen och ofta är det en erfaren arbetare som man ska följa med under den första arbetsveckan. I värsta fall är den som introducerar

arbetet omotiverad att göra det. Den tredje fallgropen är att man inte har förberett sig ordentligt, att man anser att man har för bråttom med det "riktiga" jobbet. Var ska den nya arbetstagaren sitta, med vad ska hen arbeta, på vilka möten ska hen vara med? Hur kommer man in i byggnaden? Hur gör man den första veckan tillräckligt inspirerande och meningsfull för hen? Fallgrop nummer fyra är att man inte har mål med provotiden. Man berättar inte eller frågar om förväntningar och mål. Man sänder den nya arbetstagaren direkt ut på fältet utan att riktigt ha koll på något. Man får inte feedback för det som man gör och man följer inte om man uppnår målen. Den sista fallgropen är att man ger all info på flera introduktionsmöten per dag i tre veckors tid. "Så har vi alltid gjort, du ska också göra så". Man höjer stressnivån genast och till slut frågar man om det finns några frågor. (Pajunen 2015).

Allt börjar med att man har en klar och tydlig arbetsintroduktion och en person som tar ansvar för introduktionen. Man kan till och med börja introduktionen med att ställa frågor. Till exempel, vad önskar du av arbetsintroduktionen? Hurdan introduktion tycker du att du behöver? Vad skulle hjälpa dig bäst i din nya roll? Vem skulle du speciellt vilja träffa? Man kan även vara i kontakt med nya arbetstagaren före själva introduktionen. Alla vill känna sig uppskattade och väntade, speciellt under den första arbetsdagen. Man ska ställa platsen för den nya arbetstagaren och materialet i skick i god tid. Man kan ordna en gemensam lunch etc. för att ta emot den nya arbetstagaren. Man kan också tänka sig att den nya arbetstagaren får ställa frågor istället för att berätta om företaget och arbetet. Det kan vara ett sätt att få den nya arbetstagaren att tänka på vad man vill veta och lära sig och det påverkar motivation och attityd. Det är viktigt att ha mål för arbetsintroduktionen och provotiden. Vad vill vi uppnå under de första månaderna? När och hur ska vi bedöma detta? Man kan även ge daglig feedback och uppmuntra den nya arbetstagaren. Arbetsintroduktion är mycket mera än att bara ge info om arbetet och företaget till den nya arbetstagaren. Det är en process som kräver växelverkan, flexibilitet och att veta vilka mål nya arbetstagaren har. Om situationen är oklar för arbetstagaren lägger också kunderna märke till det. Man kan fråga sig om man har rekryterat hen för att fylla en lucka i företaget eller om man vill utnyttja hens potential. (Pajunen 2015).

Det är viktigt att den nyanställda får veta grunderna i allt som man gör i företaget, även om hens arbetsuppgifter är inom ett visst område. Om man till exempel blir anställd för planeringsuppgifter, så är det viktigt att man vet om och känner till försäljning, marknadsföring och produktion. Då får den nyanställda en bra överblick och bild av hela företaget och vad det sysslar med. (Ketola 2010, s. 71)

3.1 Förberedelser inför arbetsintroduktionen

Det är viktigt att det finns tillräckligt med tid reserverat för att välkomna den nyanställda till företaget och även att den nyanställda känner sig välkommen. Det är viktigt att man meddelar medarbetarna att det kommer en nya anställd med i teamet. Det är viktigt att man har planerat och att alla vet redan på förhand, före den nya arbetaren kommer på jobb, vem som ska sköta om skolningen och vilka hjälpmedel behövs. Planen för arbetsintroduktionen kommer också att visas till den nya medarbetaren så att hen vet vad man förväntar sig av hen under arbetsintroduktionen. Varför har man introduktionsperioder för nyanställda? För att den nyanställda får en bra start i företaget, som leder till att hen presterar sitt bästa betydligt snabbare samtidigt som företaget får en chans att observera och lära känna den nyanställda. Man är också ofta mer lojal mot företag som har bra arbetsintroduktion och som tar hand om den nyanställda. Man ska också komma ihåg att ge en chans åt den nyanställda, det tar alltid tid att lära sig om nya företaget och hur allting fungerar. Introduktionsprocessen tar ungefär en månad, efter det borde det vara klart om individen passar in i teamet eller företaget. (Trainerguide u.å.).

Under arbetsintroduktionen skall företaget och organisationen introduceras för den nyanställda. Det kan göras i form av en rundvandring i företaget och ett möte med förmannen och de närmaste eller alla medarbetarna. Efter det första mötet bör den nyanställda veta i stora drag vad hen kan förvänta sig av den närmaste månaden. Man måste dock komma ihåg att inte ge för mycket information på en gång, det kan bli för mycket att ta till sig. Före den nyanställda kommer på jobb är det viktigt att alla arbetsredskap finns tillgängliga och personalen ska veta att det kommer en ny, när den nya kommer och vem den nya personen är. Dessutom ska det finnas en handledare eller mentor som tar hand om personen och dess arbetsintroduktion. (Trainerguide u.å.).

3.1.1 Modell för arbetsintroduktion

Denna modell består av 18 delar och beskriver kort vad varje del innehåller.

1. Presentation av företaget: strategi och mål, affärsidé, ägare och kunder, organisationen och personal
2. Arbetskontrakt: uppgift, plats, rapportering, arbetstid, semester, lön, förmåner, provotid & hälsokontroll osv.

3. Verksamhetsprinciper/metoder i företaget: vad som förväntas av personen, personalpolitik, extern essens, beteende, övertid-, rese-, osv. praxis, tystnadsplikt
4. Sociala utrymmen: paus- och tobakslokaler och var de finns, arbetskläder och spelregler, parkeringsplatser osv.
5. Handling vid nödsituationer: första hjälp, alarm, evakuering
6. Arbetshälsovård: metoder, kontaktpersoner, sjukfrånvaro, olyckor
7. Arbetarskydds- och förtroendevald organisation: arbetarskyddschef och –auktoritet, förtroendevalda, arbetarskyddsorganisation och handling, behandling av förbättringsförslag
8. Övriga tjänster: hobby- och fritidsanläggningar, användning av telefoner och informationsteknik

Frågor relaterade till arbetsuppgifter

9. Att lära känna: förman, medarbetare, arbetsmiljö, arbetslokaler, lager- etc. lokaler
10. Arbetsplatsens ”trafikregler”: var får man gå, var får man inte gå, färdas i produktionslokaler
11. Avfallshantering, renlighet: återvinning, avfallspapper, osv.
12. Egna uppgifter: ansvarsområden, rapportering, kvalitativa mål
13. Arbetsredskap: redskap, maskiner, principer, manualer, risker, service
14. Personlig skyddsutrustning: användning, behandling, service
15. Hållning: ergonomi, hållning, bildskärm och skyddsglas
16. Återhämtning: lokaler
17. Säkerhetsanvisningar och säkerhetsförfordningar: också tystnadsplikt och andra förfordningar
18. Specialbehov och utveckling: kurser, körkort, certifieringar, datakort, säkerhetskort etc. anskaffningar och underhåll

Samtidigt är det viktigt att man presenterar den nya anställda för medarbetarna. Om det är en stor organisation så kan man presentera den nya anställda för medarbetarna vid flera olika tillfällen. I arbetsintroduktionen presenterar man företagets visioner, strategier, mål och värderingar för den nyanställda. En tid efter att den nya medarbetaren har börjat, ca 6 månader, borde man uppfölja hur arbetsintroduktionen gick, det kan till exempel vara en del av utvecklingssamtalen eller annan slags feedback diskussion. Av diskussionen borde man ge feedback till förmannen och personalavdelningen för att förbättra kommande arbetsintroduktionsprocesser. Samtidigt ska feedbacken hjälpa och styra den anställda i dennas arbetsuppgifter. Det är viktigt att den anställda fortsätter att bygga sitt nätverk inom organisationen även om arbetsintroduktionen är över och det inte finns någon som presenterar en för medarbetarna. Byggandet av nätverket är något som pågår genom hela karriären. (Ketola 2010, s. 140-142)

3.2 Verktyg och metoder för arbetsintroduktionen

Syftet med arbetsintroduktionen är att välkomna och presentera företaget för den nyanställda, samtidigt som mycket information ska förmedlas. Arbetsintroduktionen behöver då innehålla en samling av verktyg som skall stöda introduktionens olika skeden.

3.2.1 Ett bra välkomnande

De första dagarna på ett nytt arbete kan vara inspirerande och bra, eller mycket jobbiga. Det hänger mycket på hur man tar emot den nya medarbetaren. Det händer ofta att ingen vet vem den nya anställda är och ingen har förberett sig. Om man inte har en öppen och varm atmosfär kan den nyanställda lätt hamna på fel spår. Det är inget som gynnar stämningen eller relationerna på jobbet. Att vara välkomnande mot de nya medarbetarna utgör grunden för hur man möter kunder eller klienter. Det finns tre enkla sätt att välkomna den nyanställda.

1. Förbered dig – förbered ett paket med pennor, pärmar, förvaring och annat som behövs i jobbet. Varför inte ordna något speciellt för nyanställda, t.ex. blommor och ett kort. Berätta för de andra att ni välkomnar er nya medarbetare den dag hen börjar.

2. Säg hej – ingen vill känna sig ignorerad på jobbet, speciellt inte under de första dagarna på den nya arbetsplatsen. Det betyder mycket att man hälsar på den nya kollegan, men det kräver inte mycket av en.
3. Involvera i rutinerna – ta med den nyanställda i samtal. Ställ frågor så att ni lär känna varandra bättre. Gör det enkelt för hen att komma med i teamet genom att t.ex. bjuda med på lunchen. (Borglund 2013).

Det finns en hel del saker man ska tänka på när en nyanställd börjar. Före den första arbetsdagen är det viktigt att man tar hand om saker som gör det enklare för den nyanställda att känna sig välkommen. Skicka ett välkomstbrev till den nyanställda. Det är viktigt att man informerar de övriga medarbetarna att man har anställt en ny medarbetare. Diskutera hens arbetsintroduktion och arbetsuppgifter. Utse en person som ansvarar för introduktionen. Ge telefonväxeln besked om den nyanställdes namn, anknytning och arbetstider. Det är viktigt att göra i ordning arbetsplatsen med allt material som hen behöver och även att t.ex. ställa en välkomnande blomma vid arbetsplatsen. Glöm inte namnskylden vid dörren. Under de första arbetsdagarna är det viktigt att ta emot och presentera den nyanställda för organisationen. Berätta om arbetstider, pauser och andra praktiska frågor. Se till att hen har nyckel och passerkort och ordna med lösenord till datorn. Informera om företagets organisation, personal och arbetsuppgifter. Gå igenom lokalerna och berätta var allt finns. Ta den nyanställda på lunch, och berätta om lunchställena. Lämna internt informationsmaterial, t.ex. karta över området och byggnaden och presentationsmaterial om företaget. Beskriv även den nyanställdas arbetsuppgifter, ansvarsområden och arbetsrutiner. Även vad man har planerat för de nyanställda den närmaste tiden. (Medarbetare 2012).

3.2.2 Inlärn timer och involvering i arbete

I arbetsintroduktionen är det för det första ett välplanerat välkomnande och av nyanställda. Den som planerar och organiserar arbetsintroduktionen är ofta någon från HR-avdelningen eller en förman. Ofta känner den nyanställda inte till de externa tillvägagångssätten i organisationen, utan ett av målen i arbetsintroduktionen är att få den nyanställda att lära sig dem. Ofta förväntar man sig att den nyanställda tar reda på information, kunskap och förmågor för att kunna besvara de professionella kraven som ställs på hen. Lärandet kan i detta sammanhang betyda att man övar och utbildar sig så att man klarar sig bättre i arbetet och utvecklar sig själv som individ.

Nuförtiden är arbetslivet ett kontinuerlig lärande och utvecklande av sig själv. Det är viktigt att den som vill lära sig något nytt har motivation att lära och utveckla sig själv. Det finns kompetensområden som de anställda borde hantera, lära att lära, grundläggande färdigheter, kommunikationsfärdigheter, anpassningsförmåga, ditt egna liv, arbeta i grupp och även att ha förmågan att övertyga. Dessa kompetensområden är viktiga för att personen ska lyckas i arbetet och ha förmågan att utvecklas. Arbetsmiljön ska också stöda kontinuerligt lärande och att arbetet är tillräckligt utmanande. De nyanställda lär sig något varje dag av medarbetarna och förmännen, men den nyanställda kan även lära de äldre medarbetarna något. Utgångspunkten i arbetsintroduktionen är att vuxna lär sig och har motivation att lära sig och även att man har förmågan att tillägna sig nya ting. Det handlar om synpunkter om professionell utveckling, att lära sig att lära, erfarenheter, lärandet i arbetet och vid områden som behandlar mentorskap.

Även byggandet av nätverk och interaktion är något som har allt större betydelse i dagens arbetsliv. På arbetsplatser har man förändrat attityden, man har uppfattat att det inte hjälper att klaga, utan man måste själv göra något och vara exempel för andra. Arbetstagarna ska ta ansvar för sitt eget utvecklande och att utveckla arbetsplatsen. Man har under den senaste tiden uppfattat att ju högre nivå det är på arbetsplatsen desto enklare blir det att introducera de nya anställda till organisationen och även göra organisationen mer effektiv.(Ketola 2010, s. 52-54).

De bästa arbetsplatserna arbetar strategiskt med den nyanställdas första tid på jobbet, och ser till att alla på ett positivt sätt välkomnas och integreras i organisationskultur, grupp och arbetsroll. Man kan använda olika metoder för att lyckas med detta, t.ex. formell utbildning eller mentorskap. Det finns fem saker som de bästa arbetsplatserna gör.

1. Man har som målsättning att skapa och erbjuda en tydlig och transparent arbetskultur, och ser detta som en av sina starkaste konkurrensfördelar.
2. Man arbetar med en tydlig rekryteringsfilosofi och strukturerad process där man arbetar strategiskt med att sörja för organisationens framtida behov, och letar härmed efter medarbetare som kan växa tillsammans med organisationen.
3. Man vet vilka personlighetsdrag eller kompetenser man värdesätter, utöver dem som faktiskt krävs för arbetssysslorna. Fokus ligger på att hitta rätt person; någon som passar in i organisationen och som kan dela dess värdegrund.

4. Man involverar flera personer i processen. Inte bara HR-representanter och den anställande chefen får träffa kandidaten, utan man låter ofta även medarbetare delta i t.ex. peer-intervjuer genom vilka kandidaten kan få en uppfattning om hur vardagen i organisationen ser ut i verkligheten.
5. Man premierar internrekryteringar och rekommendationer från nuvarande medarbetare samt arbetar aktivt med sin talent pool för att säkra att anställa rätt såväl som att värna om varje medarbetares chanser att utvecklas inom organisationen.

De bästa arbetsplatserna arbetar gärna på lite ovanliga och nytänkande sätt för att attrahera och rekrytera medarbetare som passar in i den unika arbetsplatskulturen. (Griffin 2012).

3.2.3 Feedback och uppföljning

Uppföljning och feedback diskussioner är en del av arbetsintroduktionsprocessen i flera organisationer. Med hjälp av dem kan man mäta hur bra arbetsintroduktionen var, hurdana erfarenheter och tankar den nyanställda har om teamet och vad hen tyckte om infon hen fick. Var arbetsintroduktionen bra och tillräcklig. Ofta gav man feedbacken till förmannen genom att ha utvecklingssamtal, ge skriftlig feedback eller ha en enkät var man besvarar på frågor. Feedbackens syfte är att förbättra arbetsintroduktionsprocessen och vad den innehöll men även att ge nya tankar eller idéer till arbetsintroduktionen. Feedbacken har också en positiv effekt på den nyanställda. Bara det att man visar intresse för den nyanställda och hens åsikter hjälper till att förstärka relationen mellan förmannen och den nyanställda. Det hjälper även för den nyanställda att bygga nätverk och förbinda sig i organisationen. En lyckad arbetsintroduktion bygger på följande ting:

- målet med arbetsintroduktionen
- bra planering av arbetsintroduktionen
- tydlig fördelning av arbetsintroduktionen och ansvarsområden inom organisationen
- fungerande interaktion
- byggande av nätverk
- uppmuntrande och stöd för nyanställda

- uppföljning

(Ketola 2010, s. 129-130)

Arbetsintroduktionen innehåller bedömning, det vill säga att få feedback under hela arbetsintroduktionsprocessen. Arbetsintroduktionen i sig själv är redan en bedömnings- och feedbackprocess, för arbetsintroduktionen sker med hjälp av upplevelsebaserat lärande och den är bunden till kritisk tänkande för att utveckla sitt eget arbete och sin självreflektion. Bedömningen ska vara planerad redan före arbetsintroduktionsprocessen. Syftet med att bedöma och utvärdera arbetsintroduktionen är att man har möjlighet att betrakta hurdan effekt arbetsintroduktionen har på enskild-, grupp- och organisationsnivå i förhållande till arbetsintroduktionens mål. Det rekommenderas att man utvärderar arbetsintroduktionen i etapper. Till exempel en eller två under arbetsintroduktionen och en slututvärdering när arbetsintroduktionen är över. Det är viktigt att man på förhand har bestämt att när man håller dessa utvärderingar, vad de innehåller och vilken metod man använder i utvärderingen. Man kan använda sig av olika enkäter eller andra formulär i utvärderingen. Det är viktigt att man har möjlighet att vara kreativ under utvärderingen, det vill säga att man inte är för bunden till färdiga svarsalternativ. Vid utvärdering av arbetsintroduktion kan man använda sig av flera olika metoder. Till exempel observation, diskussioner, utvärderingsformulär, dagböcker och video. Det som är gemensamt för metoderna är att de fungerar som stöd för inläring under arbetsintroduktionen och ger feedback till den nyanställda och handledaren. Det är oerhört viktigt att både den nyanställda och handledaren får feedback. Handledaren behöver feedback för att utvecklas som handledare och för att organisationen får reda på vilka metoder som är fungerande i arbetsintroduktionen. (Paunonen-Ilmonen 2001, s. 118-126).

4 Handledning

Arbetsintroduktion är viktig för den nyanställda och arbetsgivaren. Arbetet skall fungera konkurrenskraftigt och produktivt. Företaget ska producera produkter eller tjänster av hög kvalitet och ta hand om arbetstagarnas säkerhet och välmående. Den nyanställda mår bra när hen lär sig nya saker och får visa hens kunskaper. Arbetsintroduktion och handledning försnabbar den enskilda individens utveckling, och gör det enklare att bli en del av teamet. Ett av målen med handledning är att den nyanställda har en positiv attityd och att man stöder hen, man uppnår detta mål genom att man ser arbetet som en flerstegs inlärningsprocess. Arbetsgivaren uppmuntrar den nyanställda att bli självständig och

företagsam. Detta betyder att den anställda kan förändra sina tillvägagångssätt när arbetsuppgifterna eller arbetsrutinerna förändras. Den anställda tar på egen hand reda på nya saker och vill utveckla sig själv och vad hen kan. Hen tar också ansvar över sitt eget lärande och sin utveckling. (Harjanne & Penttinen 2006, s. 31)

Tack vare arbetsintroduktion och handledning lär sig den nyanställda arbetet, till exempel att använda olika maskiner, arbetsredskap och materialets rätta användning och säkerhetsanvisningarna. Samtidigt lär man sig de rätta arbetsmetoderna och tillvägagångssätten och hur man använder och underhåller arbetsredskap och kläder. Man lär sig även säkra och hälsosamma arbetsvanor och att ha ergonomiskt korrekta rörelser och kroppsställningar. Vid handledningen får man veta om företagets arbetsmetoder och arbetskultur. Handledarens egna erfarenheter av arbetet och hur man överför tyst kunskap är viktiga för den nyanställda. Arbetsintroduktion och handledning behövs inte enbart när det kommer nyanställda utan också då tidigare anställda byter arbetsuppgifter, då större förändringar sker i arbetet eller när arbetstagaren kommer tillbaka från längre ledigheter, som till exempel föräldra- eller sjukledigheter. Arbetsintroduktion och handledning behövs även då man inte följer säkerhetsanvisningar, det händer olycksfall i arbetet eller om man lägger märke till att arbetsintroduktionen har varit bristfällig. Vid arbetsintroduktionen och handledningen ska man ta i beaktande vilka specifika kompetenser man förutsätter i arbetet, till exempel arbetarskyddskort och rätt att köra eller använda olika arbetsredskap. (Harjanne & Penttinen 2006, s. 32).

Lagen om arbetssäkerhet kräver att arbetsgivaren ger de anställda handledning och arbetsintroduktion. Detta för att man ska kunna arbeta med hög kvalitet och att man vet säkerhetsanvisningarna och kan undvika olyckor och sjukdomar på arbetet. Vid behov ska det finnas synliga varningsskyltar och skyddsanvisningar. Arbetsgivaren ska se till att de anställda får tillräckligt med arbetsintroduktion och handledning inom följande områden: arbetsplatsens förhållanden, att man utför arbetet på rätt sätt och möjliga hälsorisker med arbetet. Hur nya maskiner och utrustning fungerar och hur man använder dem. Hur man ska bete sig när man börjar och avslutar produktion, rengör, justerar, ger service och korregerar maskiner, och vad man ska göra om maskinerna får störningar eller får skador. Säkerhetsanvisningar på maskiner och utrustning som man använder vid arbetet. (Harjanne & Penttinen 2006, s. 33).

4.1 Mentor och coach

I arbetslivet är mentors grunduppgift att främja och stöda individens utveckling i arbetslivet. Mentor är ofta en person som har förbundit sig att stöda och hjälpa individernas professionella och personliga utveckling och göra dem redo för mer krävande uppgifter. Det finns två former av mentor, primär och sekundär. Med primär mentor menar man det traditionella och intensiva sättet, där mentorn strävar efter att ge information och kunskap enligt vad man kommit överens om och planerat. Man använder sig ofta av tidtabeller etc vid denna form av mentor. Dessa personer som fungerar som primär mentor är ofta osjälviska och tar bra hand om de nyanställda. Den sekundära formen är den vanligare formen av mentor. Det är en snabbare form av mentorskap. Denna form av mentorskap sker i enlighet med situationen och utan någon speciell förhandsplan eller ett exakt program. Sekundära mentorn är i interaktion med de nyanställda, och man anser att detta sätt har fördelar för båda parter. Man kan ha flera av dessa sekundära mentorer under tiden man arbetar och man anser att de är enklare att närma sig i olika ärenden. (Ketola 2010, s.61-62).

Coaching kan grovt indelas i två riktningar: de som hävdar att coaching är allt det man gör för att frigöra människans potential, och de som hävdar att coaching inte är något samlingsbegrepp, utan ett distinkt sätt att göra det på, bestående av ett särskilt tankesätt och en metodisk infallsvinkel. Coaching är en samarbetande, anpassad, lösningsfokuserad och systematisk kommunikationsprocess som främjar handling, lärande och utveckling – på det personliga och det yrkesmässiga planet – genom bland annat medvetandegörande, motivation och ansvarighet. Coaching bygger på fokuspersonens resurser, till exempel hans kunskaper, erfarenheter, värderingar och egenskaper, och använder färdigheter och metoder för att fokuspersonen ska aktivera dessa i form av en egen begreppsapparat och egna handlingssätt. En definition kan ge oss en riktning för, ett klarläggande av och en påminnelse om vad coaching är, och varför vi utför coaching. Vi får en sammanfattning av typiska kännetecken för verksamheten, vilket kan bidra till att skilja coaching från relaterade roller. För de som praktiserar coaching kan det vara bra att bli påmind om vilka dessa kännetecken är. I den praktiska verksamheten är det lätt att metod och tankesätt blir en naturlig del av omedvetna kompetenser, och att en del av detta förlorar sin kraft eftersom vi inte längre kommer ihåg varför vi gör det vi gör. (Gjerde 2012, s. 29-31).

Mentorskap har två funktioner, karriär- och psykosociala funktioner. Karriärfunktioner är relaterade till individens karriär- och utvecklingsfrågor. Det finns fem specialområden

inom karriärfunktionerna, sponsorskap, synlighet, coaching, skydd och utmanande uppgifter. Psykosociala funktioner handlar om individens självbild och kompetens. Inom psykosociala funktioner har man fyra specialområden, bildning av rollen, acceptans, rådgivning och vänskap. Mentorns psykosociala funktioner är kännetecknande för unga och nyanställda. Mentorskap har fyra olika faser; initiering eller arbetsintroduktion, odling, separation och omdefiniering. Den första fasen börjar när samarbetet mellan den nyanställda och mentorn börjar. I detta skede fungerar mentorn som modell för den nyanställda, en bra mentor borde uppmärksamma den nyanställdas behov och organisationens förväntningar. I det andra skedet lär sig både den nyanställda och mentorn mera om varandra, och mentorskap är optimalt och fungerar bäst i detta skede. Den nyanställdas lärande och kompetens kommer fram och utvecklas under detta skede. Den nyanställda kan även få mera ansvar eller mera krävande arbetsuppgifter under denna period. I det tredje skedet arbetar den nyanställda självständigt, det vill säga man har inte en mentor längre och ska kunna hantera sig själv och sitt arbete självständigt. Det sista skedet är då den nyanställda och mentorn blir jämställda kollegor i organisationen. (Ketola 2010, s. 62-64).

4.2 Förverkligande och uppföljning

Förverkligande av arbetsintroduktion och handledning kräver att man samlar material, planerar, utbildar arbetsorganisationen och utbildar handledarna och tar reda på hur man lär vuxna och hur vuxna lär sig. Man ska följa upp arbetsintroduktionen och handledningen för att få veta hur man har tillägnat sig kunskap, hur arbetsintroduktionen och handledningen har påverkat och hur bra man tycker att man arbetsintroduktionen och handledningen har varit. Med hjälp av dessa aspekter kan man förbättra arbetsintroduktionen och handledningen i fortsättningen. (Harjanne & Penttinen 2006, s. 32).

5 Lärande

Om man frågar ett antal personer vad de menar med lärande, får man troligtvis mycket olika svar. Man kan se fyra olika grundbetydelser av lärande. 1. Lärande kan avse resultaten av lärprocesserna hos den enskilda individen. Lärande betyder då det man lärt sig eller den förändring som skett. 2. Lärande kan avse de psykiska processer som sker hos individen och som kan leda till resultat eller förändringar. 3. Lärande och lärprocesser kan

avse de samspelsprocesser som äger rum mellan individen och hens omgivning. 4. Lärande och lärprocesser används synonymt med ordet undervisning. (Granberg 2009, s. 56-57).

Människan lever hela sitt liv i olika inlärningsprocesser. För att klara vardagen och för att utvecklas måste individen lära sig saker redan när man föds. Denna inläring fortsätter sedan genom hela livet. Allmänt tycker man att termen lärande betyder förändring hos individen via erfarenheter. Vanligtvis pratar man om två olika stilar, behavioristiska och kognitiva. Den behavioristiska inläringsteorin betyder att man förändrar sitt beteende som en följd av vissa händelser. Positiv feedback förstärker beteendet och negativ feedback försvagar beteendet. Vid kognitiv inläringsteori menar man att lärande ofta är en interaktionsprocess mellan individen och verkligheten, där individen redigerar verkligheten enligt sina egna strukturer. Inom den kognitiva inriktningen är man intresserad av hur man lär sig och vad man lär sig. Man fäster även uppmärksamhet vid individens sätt att skapa sig en bild av världen och reglerar beteendet. Nuförtiden pratar man om modern konstruktivism, där kunskap bygger på individens erfarenheter. Lärandet är alltid individens tolkning av världen och omgivningen. Speciellt inom arbetslivet är det väsentligt att den kunskap och inläring man får kopplas till arbetet och användas praktiskt i olika situationer. Social interaktion anses som viktigt för lärandet. Med hjälp av det kan man utöka sitt kunnande eller lära sig något nytt. Tankandets aktivitet är viktigt för inläring som är av hög kvalitet. Man behöver motivation, viljan att agera på ett visst sätt, utmanande uppgifter och mål för inlärningsprocessen. Det egna lärandet styrs av metakognitiva färdigheter, då kan den som lär sig själv reflektera och utvärdera det man lärt sig och förbättra eller förändra sättet på vilket man lär sig. Inläring vid arbetsintroduktionen baserar sig på egna erfarenheter, andras erfarenheter, idéer, problem och lösningar. (Paunonen-Ilmonen 2001, s. 127-132).

I undervisningen måste man utgå från individens egna förutsättningar och viljan att lära sig. Varje individ har en medfödd vilja att lära sig och den består av tre olika motiv. 1. Kompetensmotivet, att visa sig själv och andra att man kan saker. 2. Ömsesidighetsmotivet, att tillsammans och i samarbete med andra sträva mot ett mål. 3. Nyfikenhetsmotivet. Inre drivkrafter är viktigare för inläringen än yttre belöningar. Kunskap och inläring i sig är en process och inte en produkt. Man måste få möjlighet att experimentera och även att få göra misstag. Det sociala klimatet i undervisningen har också en stor roll. (Granberg 2009, s. 51).

Arbetsintroduktionsprocessen liknar inlärningsprocessen. Speciellt om den nyanställda redan har bra grunder och god förståelse om de nya arbetsuppgifterna. Då behöver man inte lära alla grunder åt hen, utan bygga på hens kunskap. Arbetsintroduktion är en process i vilken den nyanställda deltar i organisationens verksamhet. Man börjar med begränsat ansvar, men då man lär sig nya saker får man mera ansvar. (Ketola 2010, s. 60).

5.1 Kompetens

Ordet kompetens betyder sammanträffa, vara ägnad, vara kompetent, räkna till men har i dag innebörden kunnighet, skicklighet. Beskrivningar av kompetens utgår som regel från individen och hens möjliga förmåga i relation till en viss uppgift. Beskrivning av kvalifikation utgår oftast från uppgiften eller arbetet och vilka krav på kompetens detta ställer hos individen. Ett resultat av detta synsätt är att individen kan vara kompetent i ett antal avseenden men samtidigt sakna kvalifikationer som en viss uppgift eller ett visst arbete kräver, och omvänt: uppgiften eller arbetet kan efterfråga kvalifikationer som individen inte har kompetens för. Man kan krävas att ha formell kompetens för att kunna utföra en viss tjänst eller vissa uppgifter. Den formella kompetensen ska garantera att individen är kompetent att utföra vissa uppgifter. Denna slags kompetens är ofta knuten till en viss utbildning. (Granberg 2009, s. 100-102).

Ett kompetent handlande blir det då kunskaperna är relevanta, det finns vilja att använda dem och tillfälle att göra detta. Kompetens bestäms av samspelet mellan kunskaper, vilja och tillfälle. Kompetens handlar om att utföra någonting, lösa en uppgift. Kompetens är på så sätt alltid knuten till individen och den aktuella kontexten. (Granberg 2009, s. 105-106).

Kompetensutveckling i arbetslivet används som synonym till personalutbildning. Personalutbildning är alla de planerade utbildningsaktiviteter som avser anställda och som innehållsmässigt anknyter till arbete, utbildning som i huvudsak anordnas och finansieras av arbetsgivaren och utbildning som i huvudsak sker under arbetstid. Flera organisationer resonerar, medvetet eller omedvetet, att man genom olika utbildningsinsatser gör de anställda mer kompetenta för nya uppgifter. Och när man gjort det ska hen få större uppgifter. Men man borde resonera på detta sätt: ge medarbetaren större uppgifter och detta leder till att hen identifierar och tolkar de nya uppgifterna och skaffar sig kunskap för att kunna ikläda sig ansvaret för större uppgifter. Kärnan i resonemanget är att individer ständigt strävar efter att kunna förstå och hantera omvärlden. Anställda som får större uppgifter kan diskutera med kolleger, med eventuella företrädare, med sin chef, läsa

rapporter och litteratur, kolla lämpliga utbildningar och så vidare för att lyckas med uppgifterna. (Granberg 2009, s. 109-112).

I många organisationer tillämpar man någon form av kompetensplanering. En modell består av 8 delar: 1:a *identifiera utbildningsbehoven*. Detta steg omfattar analyser av företaget, team, befattningskrav och individuella behov att skaffa nytt yrkeskunnande eller kunskaper. 2. *beskriv vad som behöver läras*. Det är nödvändigt att så tydligt som möjligt specificera vilka färdigheter eller kunskaper som behöver läras, vilken kompetens som behöver utvecklas och vilka attityder som behöver ändras. 3. *definiera utbildningsmålen*. Mål för lärandet upprättas som inte bara beskriver vad som behöver läras utan också vad eleverna ska kunna efter utbildningen. 4. *upprätta utbildningsprogram*. Dessa måste kunna tillgodose behoven och målen genom att man använder en väl avvägd kombination av utbildningstekniker och lokalisering. 5. *besluta vilka som behöver utbildningen*. I vilken utsträckning kan och bör utbildningen tillgodoses inom respektive utanför företaget. Man måste även fastställa ansvarsfördelningen mellan utbildningsenheten, chefer, gruppchefer och enskilda individer. 6. *genomför utbildningen*. Man måste försäkra sig om att de lämpligaste metoderna används för att färdigheter, kunskaper, kompetensnivåer och attityder ska kunna förvärfvas. 7. *utvärdera utbildningen*. Effektiviteten i utbildningen kontrolleras under utbildningen. Efteråt kontrolleras vilken påverkan utbildningen haft som underlag för att avgöra i vilken utsträckning utbildningsmålen uppnåtts. 8. *ändra och bygg ut utbildningen när det behövs*. Besluta i vilken utsträckning utbildningsprogram behöver förbättras och hur resterande lärandebehov bör tillgodoses. (Granberg 2009, s. 177-179).

5.1.1 Kunskap

Kunskap betraktas som en funktionell resurs, den har ett instrumentellt värde i förhållande till ett särskilt ämne, representerar en viss sanning och en samling principer för hur man ska hantera materiella eller sociala fenomen så att man når ett visst resultat. I stora organisationer med en hög grad arbetsdelning finns det en mängd olika former av kunskaper. Kunskap är något som löser problem och åstadkommer goda resultat. Vi vet inte vad kunskap är, men vi menar oss veta att den åstadkommer något bra. (Alvesson 2004, s. 45-57).

Kunskap fungerar som ett redskap. Genom kunskaper vidgas vår kontaktyta med världen och vår förståelse växer. Kunskap kan visa sig i flera former och till följande redovisas fyra olika former av kunskap. Faktakunskap är vetande om isolerade sakförhållanden. Jag vet

att något förhåller sig på ett sätt. Det är kunskap som kan mätas i kvantitativa termer, till exempel större eller mindre. Faktakunskap är en teoretisk kunskapsform. Den andra formen av kunskap är förståelse. Det är en insikt om samband och uppfattning om mening och innebörd i det man tänker på. Samma fenomen kan förstås på olika sätt. Det är kunskap som kan mätas i kvalitativa termer, det vill säga mer eller mindre kvalificerad förståelse. Förståelse är en teoretisk kunskapsform. Den tredje formen är färdighet, det innebär att jag har kunskap om hur något ska göras och att jag kan utföra detta. Färdighet är en praktisk kunskapsform. Den kan beskrivas med ord. Den sista formen är förtrogenhet. Det innebär att kunna handskas med vissa fenomen så att jag snabbt vet vad det är fråga om och dessutom vet vilka följder olika åtgärder kan ha. Förtrogenhet utvecklas i handling. Den kan finnas utan att innehavaren kan beskriva den med ord. (Granberg 2009, s. 108-109).

5.2 Hur vuxna lär sig

Vad vi än gör så lär vi oss, ibland medvetet och oftare omedvetet. Lärandet är på så sätt kopplat till själva görandet. Att lära är att göra. Lärandet kan beskrivas som en process som kan vara avsiktligt planerad och medveten, men som också kan vara omedveten för individen. Lärandets resultat kan vara positiva i form av en breddad eller fördjupad kunskap. Eller det kan innebära negativa följder i form av till exempel passivisering, underordning eller minskad kompetens. Varje individ bygger själv sin kunskap om världen. Det händer i ett ständigt samspel med den omgivande miljön och dess meningssammanhang. Kärnan i vuxnas lärande är människans drivkraft att förstå och hantera omvärlden. Att lära sig är att ändra sitt sätt att tänka. Det är alltid jag som lär mig och när man möter något nytt så utgår man alltid från det man kan. (Granberg 2009, s. 63-64).

Det finns grundläggande antaganden om hur vuxna lär sig; självstyrda i sitt lärande snarare än passivt mottagande, individuella och situationsbestämda skillnader, erfarenhet och upplevelser är viktiga källor till lärande, önskar i förväg veta vad som ska läras, varför och hur, lärandet måste vara relevant och tidpunkten för lärandet är viktigt, målorienterad och att lärandet drivs av inre motivation. Självstyrt lärande är ett av målen för coaching, man önskar att lärandet är en fortlöpande självstyrd process. Det finns individuella skillnader i vuxnas infallsvinkel till lärande, man kan individuellt anpassa tillvägagångssätten och ha en individuellt anpassad coachingrelation. I coaching använder man fokuspersonens

erfarenheter som utgångspunkt för reflektion och uppmanar hen att pröva insikter för att skaffa ytterligare erfarenhet. Vuxna vill ofta i förväg veta vad som ska läras, hur lärandet går till och varför de ska lära. Man kan till exempel visa en plan över lärandet och ge hen en överblick över de huvudfaser och processer som hen kommer att vara med om. När hen vet syftet med det coachen gör kan det vara lättare för hen att acceptera övningarna och reflektionerna som man låter hen gå igenom. Relevans och tidpunkt för lärandet ska man fundera igenom med tanke på aktivt lyssnande och kraftfulla frågor. Om man lyssnar aktivt märker man lättare när tidpunkten är mogen att introducera en metod för reflektion eller presentera en egen erfarenhet eller en inlärningsteori. Målorientering är viktigt när vuxna ska lära sig. Att ha mål kan bidra till att vi känner en form av mening med och kontroll över vårt liv, det ger något att se fram emot och något att samla vår uppmärksamhet kring. Inre motivation leder till större insats och längre uthållighet och därmed högre prestation. (Gjerde 2012, s. 216-218).

Det finns främst två skillnader mellan ungas och vuxnas lärande. Den första är att barn inte kan tänka abstrakt. Den andra att unga saknar den erfarenhet som vuxna har. Det erfarenhetsbaserade lärandet tar alltid sin utgångspunkt i vad man redan kan. (Granberg 2009, s. 67-68).

Lärande innebär en ständig förändring av individens sätt att tänka, föreställningar eller intellektuella färdigheter. Det finns två fokusar på lärandet, den konstruktivistiska delen och den kontextuella delen. Den konstruktivistiska delen är att individen genom sitt tänkande själv bygger sin kunskap. Från kontexten hämtar individen information vars innehåll ställs mot den kunskap man redan har. Om det nya inte stämmer med det man redan kan så måste ny kunskap utvecklas för att omvärlden ska bli begriplig. Med den kontextuella delen menar man att lärandet äger rum i ett socialt eller kulturellt sammanhang, från vilket kunskap inte kan frigöras. Kunskapen är inbäddad i ett socialt eller kulturellt nätverk av olika innebörder, relationer och verksamheter. Det är denna fokus som är fruktbara i det miljöpedagogiska perspektivet på lärande. Det är inte antingen individen eller kontexten, utan alltid fråga om ett samspel. (Granberg 2009, s. 72).

Lärandet är starkt förknippat med handlandet. Människan utgår alltid ifrån vad hen redan kan, med andra ord vilka erfarenheter hen har när ny kunskap utvecklas. Ett sätt att lära sig är att lära sig genom praktiska handlingar, dvs. "learning by doing". Det finns tre begrepp om teoribildning, assimilation, ackommodation och adaption. Assimilation innebär att individen tar in information från kontexten och anpassar den till det som hen redan vet,

alltså anpassar det nya till det gamla. Ny kunskap utvecklas inte, men den befintliga kunskapen förstärks och förankras ytterligare hos individen. Den ackommodativa processen pågår samtidigt som assimilation. I ackommodation förändras befintliga kognitiva scheman för att få dem att passa ihop med den nya informationen som kommer via sinnesintryck. I detta fall är det individen som förändrar sig efter kontextens villkor. Individen måste anpassa det gamla till det nya. Detta gör man genom att ändra sitt sätt att tänka. Att lära är att ändra sitt sätt att tänka. Om detta inte sker så förstår inte individen omvärlden. Genom ackommodationsprocessen blir omvärlden begriplig för oss. Adaption, att anpassa, här i betydelsen av det jämviktsläge som uppstår när ny information ska assimileras med tankescheman som vuxit fram i intellektet och som gör att individen enkelt kan förstå det som händer. (Granberg 2009, s. 73-77).

Vuxna lär genom att erövra kunskap. Att lära är att ändra sitt sätt att tänka. Varje individ bygger själv sin kunskap och detta handlingsinriktade byggande sker i samspel med kontexten. Individen är ingen passiv mottagare av omgivningens impulser, utan väljer aktivt vilka av omgivningens erbjudanden som ska antas och bearbetas i hens kognitiva processer. Det finns tre viktiga processer; perceptionsprocesser, tankeprocesser och kommunikationsprocesser. Perceptionsprocesser betyder varseblivning, det vi uppfattar från kontexten. Men vi tar inte till oss saker som om det vore en fotografisk registrering, utan tolkar också innebörden i informationen, det som uttalas, vad jag läser, vad någon gör etc. Denna process är komplex, men påverkas alltid av våra erfarenheter. Tankeprocesser kännetecknas av att de alltid handlar om någonting. Det går inte att tänka på ingenting. Individen kan ses som ett öppet system som hela tiden strävar efter jämvikt i förhållande till andra system i omgivningen. Det är inte fråga om en passiv jämvikt, utan en dynamisk jämvikt och den kräver aktivitet för att behållas. Ett annat sätt att uttrycka saken är att individen har en stark strävan att förstå omvärlden, att göra den begriplig. I utbildning pratar man ofta om motivationsteorier och på vilket sätt man kan använda sig av dessa för att deltagarna ska vilja lära. Kommunikationsprocesser, det är med hjälp av språket som individen kan kommunicera med andra. Lärandets processer medieras alltid med hjälp av de tecken och symboler som människan skapat för att tolka sin värld. Språket är ett viktigt redskap när individen utvecklar sitt tänkande. (Granberg 2009, s. 78-85).

5.3 Verktyg för lärande

Verktyg som kan användas för lärandet är att ha ett handlings- och lärofokus. Detta innebär att man som coach är inriktad på att hjälpa nyanställda genom att främja handling och fördjupa lärandet. Denna handlingsfokus ser man tydligt i coachens roll som igångsättare och i utvecklingshjulets fas med uthållighet. Coachen uppmanar och utmanar fokuspersonen att handla så att hen får pröva sina insikter och sätta igång och upprätthålla processerna på vägen mot målet. För att kunna bidra till fokuspersonens handlingsmotivation är det klokt att ägna tid åt att utforska hens resurser, önskemål och motivation innan man uppmanar till handling. Detta kan man utforska med hjälp av bland annat aktivt lyssnande och nyfikenhet. Coachen fördjupar den nyanställdas lärande genom att låta hen reflektera över erfarenheterna så att hen kan upptäcka nya kunskaper och insikter som man sedan kan använda för att upptäcka ny kunskap, och så vidare. (Gjerde 2012, s. 207-208).

Lärprocesser betraktas i första hand ur perspektivet hur individen lär och utvecklar kunskaper, uppfattar och tolkar sin uppgift, löser problem och lär sig handla, men hela tiden i förhållande till en given kontext. Individen ska anpassa sig och sin kompetens till en given kontext. Det innebär att mål, uppgifter, arbetsbeskrivningar, företagskultur, riktlinjer och regler inte ska eller bör ifrågasättas av hen. (Granberg 2009, s. 113).

Läroprocessen kan se olika ut beroende på person. Människor har olika lust att engagera sig i olika delar av lärandet. Vissa är inriktade på konkret erfarenhet, de är ofta bra på att improvisera, är utprövande och intuitiva och tycker om att ta itu med det som är för handen. Andra är mer inriktade på reflekterande observation, de är ofta intresserade av att förstå vad som sker och vill se saker ur flera olika perspektiv. Den tredje typen av lärostil präglas av abstrakt konceptualisering, de som omfattar denna lärostil föredrar att lära sig på ett systematiskt och vetenskapligt sätt. Den fjärde typen av lärostil är aktiv experimentering, man är intresserad av det som fungerar och mindre intresserad av vilken teori den tillhör. I coaching vill man ge näring åt ett fortlöpande självstyrt lärande. Det är det man gör när man uppmanar fokuspersonen att reflektera över erfarenheter och pröva insikter. Man vill lära personen att lära sig. När fokuspersonen har blivit medveten om detta sätt att lära, kommer hen att fortsätta själv efter det att coachingen är avslutad. På så vis kan coaching bidra till ett självstyrt lärande. (Gjerde 2012, s. 215-216).

Det finns fyra olika handlingsnivåer: en rutinbaserad nivå, en regelbaserad nivå, en kunskapsbaserad nivå och en nivå med reflektivt handlande. På den rutinbaserade nivån är handlingarna automatiserade och rutin, de utförs utan medveten kontroll hos individen. Handlingarna är intuitiva och bygger på så kallad tyst kunskap. Handlande på denna nivå kan ha låga krav på uppmärksamhet, vilket kännetecknar väl inlärd färdigheter. De kan utföras smidigt och utan större ansträngning. På den regelbaserade nivån styrs handlandet av mer eller mindre medvetna regler av typen ”om tillstånd A, handling B”, ett slags tumregel. Av individen krävs alltså dels förmåga att identifiera och sedan tolka observationer av händelser, dels förmåga att avgöra vilken regel som ska gälla. Reglerna kan vara olika instruktioner, erfarenheter eller problemlösning i olika situationer. På den kunskapsbaserade nivån styrs handlandet av medvetet analyserande tänkande utifrån individens mål, reflektion över tidigare erfarenheter och tillgänglig kunskap om kontexten. Handlande på denna nivå krävs framför allt i nya, okända situationer, eller när problem uppstår i kända situationer men inte går att lösa med de vanliga metoderna. Den sista nivån, det reflektiva handlandet, utgår från en återkommande reflektion över den uppgift man har valt eller tilldelats. Det handlar om huruvida man ”gör saker rätt” till skillnad från om man ”gör rätt saker”. Det reflektiva handlandet baseras på så sätt också på verksamhetens mål, policy och en analys av det egna handlandet. (Granberg 2009, s. 114-116).

6 Undersökning

Jag utförde min undersökning genom att intervjua fyra timanställda på Silja Line, alla fyra har börjat vid olika tider så man kan jämföra resultaten och om arbetsintroduktionen har förändrats eller inte och om den har förändrats så på vilket sätt. Jag utförde intervjuerna under januari 2016.

Den första personen som jag intervjuade är en kvinna på 26 år som har börjat på Silja Line år 2010 som praktikant och därefter fortsatt att arbeta i företaget som timanställd. Den andra är en man på 24 år som började på Silja Line år 2012. Den tredje en man på 23 år som började på Silja Line år 2014 och den sista en kvinna på 25 år som började år 2015 på Silja Line.

På intervjuadesonernas begäran kallar jag dem för A, B, C och D. A är kvinnan som är 26 år och började på Silja Line 2010, B är mannen på 24 år som började på Silja Line 2012, C är mannen på 23 år som började 2014 på Silja Line och D är kvinnan på 25 år som började

2015 på Silja Line. Jag kommer att gå igenom intervjuerna fråga för fråga, det vill säga jag berättar det väsentliga som alla svarade på fråga 1 och sedan fortsätter jag med fråga 2 osv.

1. Var arbetsintroduktionen tillräckligt omfattande? Om inte vad borde ha varit annorlunda?
 - A. Den var tillräckligt omfattande, lite ostrukturerad bara. Man gick flera gånger förbi ämnet som man lärde. Om man t.ex. behandlade ett visst ämne så kom coachen på något annat ämne och fortsatte med det nya ämnet, alltså behandlade man inte det ursprungliga ämnet. Man hoppade för mycket av och an, man blev räddig över allt och dessutom som ny så är man redan från början osäker och kan inget om rutinerna. Man borde ha en bra plan och följa planen. Det som är alltid utmanande och spännande med nya arbetsplatser är de så kallade anonyma rutinerna och metoderna, som exempel, har man kaffekassa, vem betalar för kaffet, ska man ha egen kaffekopp med sig, var är personalens wc, när man har pauser, osv. Egentligen alla interna normer. Sedan skulle det ha varit bra att gå igenom terminalen ordentligt och visa hur man kommer till landgångarna och vilken nyckel som går till vilken dörr osv. Det är ännu lite oklart hur man orienterar i tuberna.
 - B. Den var helt okej. Jag var i början bara uppe i andra våningen vid porten och lärde mig de rutinerna i början. Det som borde ha varit annorlunda var att man skulle ha förklarat vad de olika dataprogrammen gör uppe i andra våningen och varför man ska öppna dem. Det var mycket svårt att uppfatta och att komma ihåg att öppna alla program när ingen hade berättat vad de olika dataprogrammen gör. Sedan när man själv hade uppfattat så blev allting mycket enklare och tydligare. Annat som sköttes mycket dåligt var att jag den första dagen skulle komma till en busshållsplats och någon kom och hämtade mig därifrån. Sedan var jag med på arbetsturen utan att ens ha fått arbetskläder eller nycklar.
 - C. Seaware skolningen var bra, väl planerad och strukturerad. Det som man borde ha haft mera av är hur man använder sig av snabbkontrollerna vid check-in, med det kan man checka in passagerare fortare. Portvaktsskolningen var dålig, man blev egentligen inte alls skolad till arbetet, utan man hamnade genast att arbeta. Det är något som jag skulle göra annorlunda, satsa mera på portvaktsskolningen. Det som var mycket bra var att man tillräckligt ofta hade räddningsövningar och vi repeterade hur man ska agera om till exempel brandalarmet går på osv.

D. Introduktionen var tillräcklig och bra. Även om man inte kan komma ihåg allt som man lärde sig och gick igenom under introduktionsperioden. Det som jag funderade på var att man började seaware skolningen med att man först lärde sig att boka resor och först i slutet av introduktionsperioden lärde man sig att checka in passagerare. Det är säkert så som det ska vara, men det verkade lite konstigt på något sätt att vi lärde oss det som vi använder oss mest av i slutskedet av introduktionen. Det som var problematiskt när man arbetade som portvakt var att man arbetade så sällan som portvakt och inte kunde komma ihåg det som man visade till en på förra portvaktsturen. Man borde ha fått vara lite oftare portvakt så att man skulle kunna ha fått någon slags rutin i arbetet.

2. Betonade arbetsintroduktionen för mycket det tekniska kunnandet?

A. Nej, man gick igenom seaware. Hur man bokar resor och vilka produkter och tjänster man erbjuder via seaware. Som portvakt visste man inte alls att hur man öppnar olika program på datorn och vilken funktion ett visst program har.

B. Inte egentligen. Man borde bara ha förklarat bättre och motiverat vad man behöver de olika programmen till som portvakt. Det skulle ha varit enklare att komma ihåg.

C. Ja, det var för mycket av det tekniska. Man borde ha fått veta mera om Tallink Siljas fartyg. Om terminalens café berättade man inget, jag visste inte om deras produkter och öppettider. Nycklarna i terminalen var också länge oklara, dvs. vilken nyckel går till exempel till hissen eller till landgången osv. Fast det var mycket av det tekniska vi inte gick igenom, programmen Laura och Mepco egentligen inte alls. Jag visste att sådana program finns, men inte till vad de används.

D. Nej, det var inte för mycket av det tekniska. Men mera praktiska saker som hur programmen Laura och aspect fungerar. Också om de fartyg som åker från Helsingfors skulle det ha varit bra att få veta mera om. Det som jag skulle ha behövt skulle ha varit en lista på fraser på engelska som man kan behöva i arbetet. Det var bra att man hade en lista på fraser på svenska.

3. Har arbetsintroduktionen och skolningen varit enhetlig?

A. Ja, de var enhetliga. Nu i efterhand när man tänker över arbetsintroduktionen så gick man igenom saker som man inte behöver i arbetet. Man använde ibland

mycket tid på onödiga saker. Man försökte också gå igenom för mycket på en mycket kort tid. Man kunde helt och hållet ha lämnat bort de delar som kommer mycket sällan eller aldrig, och använda den tiden på att lära sig rutinerna som portvakt.

- B. Seaware-skolningen var enhetlig och mycket bra. Men skolningen som portvakt var dålig. Man hade egentligen ingen coach, utan den som hade arbetstur visade hur hen brukar arbeta vid porten. Det var lite råddigt för alla visade rutinerna på sitt sätt och ingen visste hur långt man hade blivit skolad osv. På ett sätt var det bra att få se olika sätt att arbeta som portvakt, men det skulle ha varit enklare att ha en coach som skolar en, som skulle ha planerat vad allt man skolar och när och en som jag skulle kunna ha frågat hjälp av.
- C. Seaware-skolningen var enhetlig och bra. Det som man inte fick någon skolning till var programmet Laura och hur man ansöker semester via Mepco. Bil incheckning var också bra. Egentligen var alla andra arbetsuppgifternas skolning bra utom skolningen för att arbeta som portvakt.
- D. Ja, skolningen var enhetlig. Lite oftare bara portvaktsturer så skulle man ha kommit ihåg det som man lärde sig som portvakt och få någon slags rutin i arbetet.

4. Har du fått hjälp vid behov?

- A. Ja, jag har fått. Arbetsgivaren har också ordnat olika skolningar. Dessutom har man alltid fått hjälp av medarbetarna, från sales info och genom att ringa till sales support. Det var till stor hjälp när jag började ta emot kundsamtal att det fanns medarbetare som man alltid kunde fråga om hjälp. Det var till stor hjälp att det fanns medarbetare som hade tålamod och alltid hjälpte när man hade behov.
- B. Ja, alltid. Dessutom har det varit enkelt att fråga om hjälp eller om något har varit oklart. Medarbetarna är mycket villiga att hjälpa en och stöda en.
- C. Ja, jag har fått hjälp alltid när man har behövt.
- D. Ja, alltid vid behov.

5. Har man använt ord eller slang som du inte förstår? Vad i så fall?

- A. Javisst. Ganska snabbt förstod man nog vad slangorden betyder. Jag hade redan tidigare arbetat som praktikant vid receptionen på ett hotell så vissa ord och uttryck var bekanta från tidigare och man kunde lista ut vad orden betydde. Det som var något som tog länge att få veta var vad ”tuberna” och ”tornet” är.
 - B. Ja, man har använt sig av ord som jag inte visste vad de betydde. Till exempel boca och wicom. Men nu har jag fått reda på vad de betyder.
 - C. Ja, då när jag började. Jag visste inte vad man menade med bilkollen, wicom och planen.
 - D. Ja, det som var flummigt var vad Laura och aspect är. Och vad menas med boca.
6. Har arbetet motsvarat förväntningarna på arbetet och arbetsplatsen?
- A. Jag hade inga förväntningar eller någon bild av arbetet när jag började. Jag blev överraskad över hur mångsidigt arbetet är och hur mycket know-how, stresstålighet och användning av spelöga ett arbete som incheckning kräver. Om företaget hade jag ingen bild, för jag hade så sällan åkt båt före jag började arbeta vid terminalen.
 - B. Ja, till stora drag. Jag hade redan fått veta en del om arbetet via bekanta före jag började. Det som kom som en överraskning var hur många olika arbetsuppgifter det finns när man arbetar vid porten.
 - C. Jag visste redan mycket om arbetet när jag skickade in min arbetsansökan, om hurdant arbetet är och hurdana arbetsturer man har osv.
 - D. Det som kom som en överraskning var hur hektiskt det kan vara vid bilcheck-in och hur noggrann man ska vara med bilarnas storlek. Annars har arbetet motsvarat förväntningarna ganska bra.

7 Slutprodukt

Slutprodukten är en handbok för nya timanställda vid Silja Lines Åboterminal. Slutprodukten är skriven på finska för att de flesta nyanställda har finska som modersmål och för att uppdragsgivaren ville ha handboken på finska. Jag blev tvungen att göra två olika versioner av handboken. EN för de nyanställda och en censurerad version som till exempel inte innehåller koder eller dylika saker, denna version finns som bilaga i detta

arbete. Jag fick mycket hjälp av uppdragsgivaren och av anställda på Silja Line. Jag hade även en version klar som alla skulle läsa igenom och kommentera skriftligt. Den handbok som finns som bilaga i arbetet är den slutgiltiga versionen, dock censurerad.

Det som jag menar med en censurerad version är att där inte tillexempel finns länkar till våra interna nätsidor som ingen utomstående ska ha möjlighet att besöka. Annat som jag hamnade censurera från slutprodukten är olika telefonnummer som är endast för intern bruk eller annat hemlig information som är med i slutprodukten.

Även intervjuerna med de timanställda var till stor hjälp när jag började kartlägga vad allt som ska ingå i kompendiet.

7.1 Genomgång av slutprodukten

Slutprodukten blev cirka 60 sidor lång och innehåller egentligen allting som behövs för att klara av olika arbetsuppgifter vid Silja Lines Åboterminal.

7.1.1 Om koncernen

Handboken börjar med att jag berättar kort om vad Tallink Silja är, kort om företagets fartyg och hur många anställda det finns i koncernen. Sedan har jag valt att berätta om koncernens vision, mission och värden. Detta för att de nyanställda vet vad man strävar efter och att man kan arbeta med dessa i tankarna. Det är kort och konsist om koncernen och ett bra sätt att börja handboken med.

7.1.2 I början av ett arbetsförhållande

I det tredje kapitlet berättar jag vad som är viktigt i början om arbetsförhållandet. Vad allt man ska få i början av arbetsförhållandet, till exempel nycklar, koder och kläder, och vad som är bra att veta om normerna man har på Silja Line Åbo, till exempel var man kan parkera bilen eller lämna cykeln, alarm, anslagstavla, e-post och andra hjälpmedel, till exempel Intranet och Sales-Info. Även om hur man tvättar kläderna berättas i detta kapitel och vad allt som skickas till e-posten. Till e-posten skickas all info om förändringar eller uppdateringar, men även arbetsturer och lönekvitton skickas till ens personliga e-post.

7.1.3 Arbetssturer

Silja Line har klara regler om hur mycket man får arbeta under en vecka, och detta följer man noga så att man inte arbetar för mycket. Inom Silja Line kan man arbeta med flera olika arbetsuppgifter och man använder sig av jobbrotation, dvs. att man roterar på arbetsuppgifterna och försöker få arbetet så mångsidigt som möjligt. Detta för att man inte blir trött på den ”egna” arbetsuppgiften, och för att man vet hur man sköter rutinerna i andra arbetsuppgifter. Detta leder till att alla kan svara på så gott som alla frågor som kunderna kan ställa och på detta sätt blir kundbetjäningen bättre. I detta kapitel berättar man även om var man publicerar arbetsturerna, när man ska göra sina önskemål till följande arbetslista, hur man kan få extraturer, när man får ha pauser, hur man erhåller om sommarsemester, vad man ska göra om man kommer för sent och om olika möten och skolningar som Silja Line erbjuder.

7.1.4 Personal

Silja Line har många anställda i Finland, i detta kapitel går jag igenom de viktigaste personerna vid Silja Line Åboterminalen och vilka deras arbetsuppgifter är. I kapitlet berättar man även om arbetshälsovården och om olika regler som gäller arbetshälsovården. Sist i kapitlet berättar man om lönen, vilken dag man betalar lön och till vem man ska ge skattekortet. Hela kapitlet är gjort för att de nyanställda redan i förväg kan bekanta sig med vilka de olika förmännen är och vilka arbetsuppgifter de har.

7.1.5 Silja Lines spelregler

Detta kapitel handlar om företagets interna spelregler och normer och hur man ska bete sig på arbetsplatsen. Man går igenom hur och om vad man kan diskutera om, och med vem man kan diskutera om olika saker. Jag har också berättat hur man ska klä sig under arbetstiden och var man får röra sig civilklädd. I kapitlet går man också igenom tystnadsplikten och åt vem man får dela information om passagerarna. Vidare om regler vid användningen av internet och telefon på arbetstid. Om hurdan humor som är acceptabel med kunderna eller med medarbetare. Samt om Silja Line Åboterminalens egna spelregler och normer. Detta kapitel är viktigt för man måste kunna ha det roligt, men ändå ge varandra arbetsro och respektera varandra och kunderna.

7.1.6 Säkerhet

I kapitlet om säkerhet går man igenom säkerheten ombord och på vilket sätt man kontinuerligt utvecklar säkerheten. Silja Line har en egen säkerhetsplan som är gjord specifikt för Åboterminalen. Säkerhetsplanen ska varje anställd läsa igenom och man ordnar även nu och då övningar för att man i praktiken ska klara av det som man läst. Man berättar även om hurdana farliga situationer det kan uppstå i Åboterminalen och vad man ska vara beredd på. I kapitlet om säkerhet går man även igenom hur man ska handla i olika sjukfall och vem man ska informera om saken. Till säkerheten hör också att vem som har rätt att gå ombord och hur man ska hantera svåra eller aggressiva kunder. Även med vilka myndigheter man samarbetar och vilka dokument (legitimation) man ska ha med sig när man åker med fartygen. Det som är viktigt när det gäller säkerheten är att ingen ska behöva vara rädd på jobbet eller rädd för sin hälsa när man arbetar.

7.1.7 Kundbetjäning

I kapitlet om kundbetjäning berättar jag om hur mycket man satsar och hur mycket koncernen och kunderna förväntar sig av kundbetjäningen av Silja Line. Silja Line har olika sätt att mäta hur lyckad kundbetjäningen har varit med hjälp av Mystery Shopping. Silja Line har även ett kundbetjäningsprogram som kallas för Travel Experince och det har varit ett långsiktigt projekt med flera skolningar, möten och genomgång av resultat. Allt detta för att förbättra kundbetjäningen och för att ha en gemensam linje på alla fartyg och terminal.

7.1.8 Incheckning

I kapitlet om incheckning går jag inte alls igenom själva check-in arbetet, för Silja Line ordnar en egen skolning för check-in program och normer. Men att arbeta vid check-in luckan är mycket mera än att bara checka in passagerare. Det finns massor av artister, servicepersoner och andra som behöver hjälp av check-in personalen. Även passagerare som har tappat bort föremål eller annat behöver hjälp av personalen. När man arbetar vid check-in disken ska man också kunna fungera som en info-disk, dvs. ge kartor och annat som kan hjälpa deras resa, även varifrån bussarna, tågen eller taxina går är något som kunderna ofta frågar. I kapitlet går man även igenom åldersgränser på fartygen och hur posten går mellan båten och fastlandet. Man kan även åka med fordon på fartygen och då sker incheckningen via bilincheckning och där har man också en egen skolning, så detta nämns endast kort i handboken.

7.1.9 Porten

En av arbetsuppgifterna vid Silja Lines Åboterminal sker vid porten. Då är man en såkallad portvakt. Portvakten ser till att passagerarna kommer tryggt ut från båten och att de nya passagerarna har de rätta dokumenten för att stiga ombord. Portvakterna sköter om att köra landgångarna fast i båten och tar dem också loss från båten när den ska åka iväg. Portvakternas andra arbetsuppgifter är bl.a. att ta hand om de som har beställt hjälp till båten och om en grupp har beställt att man bär deras väskor ombord. Till porten ordnar man också egna skolningar, för att det finns massor av olika dataprogram som behövs för att kunna sköta arbetet.

7.1.10 Viktigaste platser

I kapitlet berättar jag om de viktigaste platserna i hamnen som arbetarna vid Silja Lines Åboterminal bör känna till för att kunna betjäna kunderna. Jag har valt att berätta om själva terminalbyggnaden och vilka tjänster som finns där, var wc:n finns, osv. Sedan berättar jag om de viktigaste tjänsterna i hamnen, dvs. restauranger, kaféer, hotell, bustransport, tågtransport, tullen, parkering, osv. Det finns massor av tjänster i hamnen som är bra att känna till ifall kunden frågar en något.

7.1.11 Ordlista

En ordlista bestämde jag att ha med i handboken för det finns massor av slangord som används i arbetet som de nyanställda knappast känner till. Ordlistan börjar med olika exempel hur man inte ska prata med kunder, alltså man ska inte använda våra slangord med kunderna, utan alltid använda de korrekta uttrycken. Sedan om man ska nia eller dua en kund. Ordlistan är uppdelad i fem delar, en allmän, en som har ord om bilincheckningen, en om porten, en om incheckningen och en med andra arbetsuppgifter. Med hjälp av ordlistan kan de nyanställda bättre följa med diskussionen mellan medarbetarna och kolla i ordlistan om det finns uttryck som de inte förstod.

8 Sammanfattning

Syftet med detta examensarbete var att skapa en handbok för nyanställda timanställda på Silja Lines Åboterminal. Alla nyanställda kommer att få denna handbok som stöd för arbetsintroduktionen. Handboken kommer att fungera som stöd för arbetsintroduktionen men den räcker inte för att instruera en nyanställd till arbetet. Det har funnits behov av en

handbok för nyanställda, jag själv arbetar som timanställd på Silja Line Åboterminalen, och då jag skulle påbörja mitt examensarbete kändes det som ett bra val för mig och för uppdragsgivaren att jag skulle börja med detta projekt. Det blev ett handlingsbaserat arbete för Silja Line Åboterminal så det var enkelt att börja med arbetet när det redan från början var avgränsat.

För att förstå processen med arbetsintroduktion och olika typer av människor var det viktigt för mig att läsa om arbetsintroduktion och ha så mångsidiga källor som möjligt. Även själva forskningen, dvs. intervjuerna med timanställda var till stor hjälp i arbetet.

Materialet som handboken består av skapade jag under våren 2016. Jag hade fria händer med skrivandet och fick mycket hjälp av uppdragsgivaren och anställda på Silja Line för att slutprodukten skulle bli så bra som möjlig. Jag hade en version klar i mars som alla anställda skulle läsa igenom och kommentera skriftligt om förändringar och andra tankar som handboken väckte när de läste den. Efter de förändringar som anställda och uppdragsgivaren önskade var handboken färdig och redo att användas. Handboken skrevs på finska för att de flesta av de nyanställda har finska som modersmål och finska är det språk man oftast talar med kunderna. I framtiden kan det hända att man även erbjuder handboken på svenska.

Källförteckning

- Arbetsintroduktion* (u.å.). [Online]
<https://www.tyosuojelu.fi/web/sv/anstallningsforhallande/ung-arbetstagare/arbetsintroduktion> [hämtat: 5.10.2105].
- Borglund, K. (2013) *Så välkomnar du nya kollegan*. [Online]
<http://www.metrojobb.se/artikel/7696-s%C3%A5-v%C3%A4lkomnar-du-nya-kollegan>
 [hämtat: 22.10.2015].
- Granberg, O. (2009) *Lära eller läras – Om kompetens och utbildningsplanering i arbetslivet*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Gjerde, S. (2012) *Coaching – vad, varför, hur*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Griffin, T. (2012) *Det bästa från de bästa – Anställa och välkomna*. [Online]
<http://www.greatplacetowork.se/publikationer-o-event/bloggar-och-nyheter/617> [hämtat: 26.10.2015].
- Harjanne, K. & Penttinen, A. (2006) *Työsuojelulla hyvinvointia ja tulosta*. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.
- Kallasvuo, A. & Koski, A. & Kyrönseppä, U. & Kärkkäinen, M-J. (2012) *Työyhteisön työnohjaus*. Helsingfors: Sanoma Pro Oy.
- Ketola, U. (2010) *Tulokkaasta tuottavaksi asiantuntijaksi – Perehdyttäminen kehittämisen välineenä eräissä suomalaisissa tietöalan yrityksissä*. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House.
- Kohandani T. (2012) *Att tänka på när det kommer en nyanställd*. [Online]
<http://www.su.se/medarbetare/personal/rekrytering/att-t%C3%A4nka-p%C3%A5-n%C3%A4r-det-kommer-en-nyanst%C3%A4lld-1.3830> [hämtat: 22.10.2015].
- Lindmark, A. & Örnevik, T. (2011) *Human Resource Management – Organisationens hjärta*. Lund: Studentlitteratur AB
- Pajunen, R. (2015) *Huono perehdytys pilaa hyvän rekrytoinnin – vältä viisi sudenkuoppaa!* [Online]
<http://studio.kauppalehti.fi/kulmahuone/huono-perehdytys-pilaa-hyvan-rekrytoinnin-valta-viisi-sudenkuoppaa> [hämtat: 13.10.2015].

Paunonen-Ilmonen, M. (2001) *Työnohjaus – Toiminnan laadunhallinnan varmistaja*. Helsingfors: WSOY.

Trainerguide (u.ä.) 2c – *Introduction to the workplace*. European Trainerguide – a webtool for in-company trainers. Education and culture, lifelong learning programme Leonardo Da Vinci. [Online] <http://eu.trainerguide.eu/2-the-workplace/c-introduction-to-the-workplace.aspx> [hämtat: 15.10.2015].

BILAGA 1 – Intervjufrågorna till timarbetarna**Haastattelu tuntityöntekijöille**

1. Oliko perehdytys mielestäsi riittävä? Jos ei, mitä olisit kaivannut siihen lisää?
2. Painottiko perehdytys mielestäsi liikaa teknisen puolen osaamista?
3. Onko koulutus ollut yhtenäistä?
4. Oletko saanut lisäohjeistusta tarvittaessa?
5. Onko käytetty sanoja/slangia jota et ymmärrä? Jos on, niin mitä?
6. Onko työ vastannut mielikuvaasi ja odotuksiasi työpaikasta?

Tallink Silja
Turun terminäli
Perehdytysopas uusille työntekijöille
2016



Sisällysluettelo

1. Alkusanat
2. Konsernin visio
3. Tärkeää työsuhteen alkaessa
 - 3.1. Töihin saapuminen
 - 3.2. Työavaimet ja kulkutägi
 - 3.3. Työvaatteet
 - 3.4. Pohjakassa
 - 3.5. Kirjautuminen työvuoroon
 - 3.6. Työsähköposti
 - 3.7. Intranet ja Sales Info
 - 3.8. V-asema
4. Työvuorot
 - 4.1. Aspect
 - 4.2. Työvuorotoiveet
 - 4.3. Työvuorojen vaihdot
 - 4.4. Laura
 - 4.5. Mepco
 - 4.6. Tauot
 - 4.7. Myöhästymiset
 - 4.8. Palaverit
 - 4.9. Henkilöstön koulutus ja kehittäminen
5. Henkilöstöasioita
 - 5.1. Kuka kukin on?
 - 5.2. Työterveys
 - 5.3. Palkanmaksu
6. Käyttäytyminen työpaikalla
 - 6.1. Puheen volyymi
 - 6.2. Liikkuminen siviilivaatteissa
 - 6.3. Vaitiolovelvollisuus
 - 6.4. Internet ja sosiaalinen media
 - 6.5. Huumori työpaikalla
 - 6.6. Turun terminaalin omat pelisäännöt
7. Turvallisuus
 - 7.1. Pelastussuunnitelma
 - 7.2. ISPS-säännöstö
 - 7.3. Laivalta käännetyt asiakkaat
 - 7.4. Vahtimestari eli terminaalin turvallisuuspäällikkö
 - 7.5. Uhkaavaksi kokemasi asiakaspalvelutilanteet
 - 7.6. THV-vartiointipalvelu
 - 7.7. Viranomaiset
 - 7.8. Henkilöllisyyden todistaminen

8. Asiakaspalveluun liittyvää

8.1. Travel Experience

8.2. Mystery Shopping

9. Lähtöselvitys terminaalissa

9.1. Löytötavarat ja kadonneet esineet/ henkilöt

9.2. Huoltomiehet ja tavarantoimitukset

9.3. Maksupäätte yleinen esittely

9.4. Matka-Vekka ja Matkapojat

9.5. Lähtöselvitystiskien screenit eli Counterit

9.6. Esitteet ja hand-outit

9.7. Matkustusluvut, ikäraajat ja ikäsäännöt

9.8. Keskusradioon kuuluttaminen

9.9. Esiintyjät ja hissin avain

9.10. Postin liikkuminen

9.11. Tuplaristeilijät

10. Autolähtöselvitys

11. Portti

11.1. Sviittimatkustajat iltalaivassa

11.2. Kantopalvelut

11.3. Avustuspalvelu satamissa ja matkustaja-aluksilla

12. Tärkeimmät sijainnit

12.1. Terminaalirakennus

12.2. Sataman palvelut

12.3. Jatkoyhteydet

12.4. Asiakaspysäköinti

13. Sanasto

1 Alkusanat

Tallink Silja Oy pähkinänkuoressa

Tallink Silja Oy on osa AS Tallink Gruppia, joka on yksi Itämeren alueen suurimmista matkustaja- ja rahtiliikennevarustamoista. Yhtiö liikennöi laivoja Silja Line-brändin alla Helsingistä ja Turusta Ahvenanmaan kautta Tukholmaan. Lisäksi Tallink Silja Oy myy välittäjänä AS Tallink Gruppian operoimia laivoja, jotka liikennöivät Tallink-brändin alla mm. reitillä Helsingistä Tallinnaan.

Tallink Silja Oy toimii Suomessa maissa Helsingissä, Turussa ja Tampereella sekä tytäryhtiö Sally Ab Maarianhaminassa. Yritys työllistää maalla noin 500 ja merellä kahdella aluksella, Silja Serenadella ja Baltic Princessillä, yhteensä noin 1000 henkilöä.

Varustamoyhtiöt Tallink Finland Oy ja Silja Oy Ab fuusioituivat Tallink Silja Oy:ksi vuonna 2006. Niin Tallinkilla kuin Siljalla on pitkät tarinat tahoillaan ennen yhdistymistä.

Turun reitillä liikennöi aamu- ja iltalaiva. Aamulaivamme Silja Galaxy liikennöi Ruotsin lipun alla. Iltalaivamme Baltic Princess liikennöi puolestaan Suomen lipun alla. Molemmat laivat pysähtyvät hetkeksi Ahvenanmaalla: päivällä Maarianhaminassa ja yöllä Långnäsissä. Ruotsin puolella molemmat laivat saapuvat Värtanille.

2 Konsernin visio

Tallink-konsernin johto on määritellyt vision ja mission seuraavasti:

Visio

Yrityksen visiona on olla Euroopan-markkinoiden edelläkävijä tarjoamalla erinomaisia vapaa-ajan- ja liikematkailupalveluita sekä kuljetuspalveluita merellä.

Mission

Yrityksen missiona on tarjota miellyttäviä matkakokemuksia, jotka ylittävät asiakkaiden odotukset ja luovat halun tulla uudelleen.

Arvot

Sitoutuminen
Ammattimaisuus
Yhteistyö
Ilo



3 Tärkeää työsuhteen alkaessa

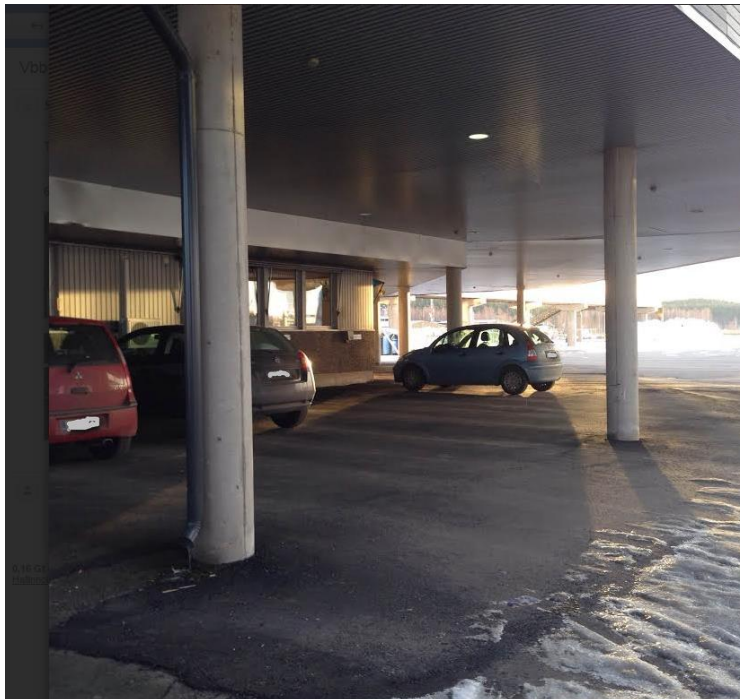
3.1. Töihin saapuminen

- Takaoven hälytys:

Jos punainen valo palaa, älä mene sisälle. Odota että joku kollega saapuu ja purkaa hälytyksen koodilla. Hälytysfirma tulee aina paikalle, jos hälytys laukeaa ja laskuttaa mikäli käynti on turha.

- Oman auton pysäköinti:

- Aja sisään portista 2.
- Portti aukeaa koodilla (saat koodin esimieheltä).
- Henkilökunnan parkkipaikkoja löytyy terminaalirakennuksen takaa lipan alta tai kauempana aidan varrelta.
- Huomioithan, että kaksi ensimmäistä paikkaa on varattu terminaalin esimiehille.
- Seinän ja auton väliin on hyvä jättää n. 2 metrin kävelykaista.



- Pyöräparkki:

- Pyörän voit tuoda turvaan terminaalin taakse aidatulle alueelle.

- Kulku tällöin bussipysäkin kohdalta.
- Portit saat auki kulkutägiä
- Ilmoitustaulu:
 - On hyvä ottaa tavaksi vilkaista, mitä tärkeää ilmoitustaululla on sanottu seuraavasta työvuorosta.
 - Esimies tuo ilmoitustaululle päivittäin miehityslistan, josta selviää oma työpisteesi, oletko portilla, lähtöselvitystiskillä tai autolähtöselvityksessä.

3.2. Työavaimet ja kulkutägi

- Nämä esimies luovuttaa sinulle ja ne ovat henkilökohtaisia.
- Olet ilmoitusvelvollinen, jos kadotat nämä.
- Työsuhteen alussa jokaisesta uudesta työntekijästä otetaan valokuva, joka tulee firman ID-korttiin. Tämä henkilökohtainen ID-kortti tulee olla käden ulottuvilla töissä ollessasi.



Kulkutägi:

Tägi on elektroninen sormenjälki. Tägi on henkilökohtainen, eikä sitä saa lainata kenellekään.

Palkkatägi eli flexim:

Työaikaseurantajärjestelmästä Flexim on käytössä yhtiön jokaisella toimipaikalla. Tästä järjestelmästä viedään työaikatiedot Mepcoon laskentaa varten kuukausittain.

- Tällä kirjaudut eli ”blingaat” sisään tullessasi työvuoroon.
- Blingaa numerokoodilla heti tullessasi töihin.
- Vaatteidenvaihto kuuluu työaikaan.
- Lähtiessäsi töistä vaihdat ensin omat vaatteet yllesi ja sitten blingaat itsesi ulos työvuorosta.
- Työvuoron alettua esim klo 18, sinun tulee olla valmiina omassa työpisteessäsi työvaatteet päällä ja tarvittavat ohjelmat auki viimeistään 10 min vuoron alusta (esim klo 18.10).

- Työvuoroon kirjautumisesta lisää myöhemmin

Perinteiset ura-avaimet:

Perinteisiä avaimia terminaalissa ei ole käytössä montaa. Käytännössä ainoat avaimet ovat oman kassakaappisi avain, sekä kassalippaasi avain.

Huomio!

Avaimenperässäsi ei saa olla mitään Tallink Siljaan viittaavaa. Tämä siksi, että kadonneita avaimia ei kukaan osaisi liittää Siljaan ja Turun terminaaliin.



3.3. Työvaatteet

Perehdytysjakson aikana sinulle annetaan vaatekerta lainaan. Kun työsuhde päättyy, vaatteet kuuluu luovuttaa takaisin.

- Meikkiä tai partaa koskevia sääntöjä ei erikseen ole. Tärkeää kuitenkin on siisti ja huoliteltu olemus. Sekä miesten että naisten tulee pitää pitkät hiukset kiinni.
- Työvaatteita noudettaessa merkitset vaatevalintasi ja vaatteiden koon vaatelistaan. Lista löytyy esimieshuoneesta. Työvaatteita säilytetään omassa tai jaetussa vaatekaapissa.

3.3.1. Naisten pukukoodi:

Pitkät housut tai hame (hameita kahta eri pituutta)
 Tumman sininen jakku (kesähelteillä ei pakollinen)
 Naisten valkoinen kauluspaita (2-3 kpl)
 Sukkahousut omasta takaa
 Kengät omasta takaa. Mustat/ tummansiniset, siistit ja umpinaiset sisäkengät.
 Huivi (lyhyt tai pitkä)
 Vapaaehtoinen lisä: punainen slipoveri

3.3.2. Miesten pukukoodi:

Tummat suorat housut
 Pikkutakki (ei ole pakollinen kuumalla ilmalla)
 Valkoinen kauluspaita (lyhyt- tai pitkähihainen 2-3 kpl)
 Solmio
 Kengät omasta takaa. Mustat/ tummansiniset, siistit ja umpinaiset sisäkengät.
 Vapaaehtoinen lisä: sininen slipoveri



3.3.3. Talven poikkeukset. Koskee porttityötä ja autolähtöselvitystä.

Liukkailla keleillä voit turvallisuussyistä käyttää siistejä tummia ulkokenkiä.

Kylmillä pakkaskeleillä voit pikkutakin sijaan käyttää Silja Line – huomiotakkia.

Kylmillä keleillä voit puvun housujen sijaan käyttää omia tummia ja siistejä housuja, esim mustat siistit farkut.

3.3.4. Muita lainavaatteita:

Sadetakit	Fleece-pusakat
Huomioliivit	Turvahanskat
Kumisaappaat	Huomiovärisiä toppahousuja

3.3.5. Muuta vaatteisiin liittyvää

Vaatteiden pesu ja pesettäminen:

- Kaikki siniset vaatteet pesetetään firman laskuun nimetyssä pesulassa.
- Huolehdi että seuraavaan työvuoroosi on reilusti aikaa kun alat suunnitella vaatteiden pesettämistä. Vaatteiden saapuminen pesulasta voi kestää noin viikon.
- Tarkemmat ohjeet voit kysyä kollegoiltasi, kun pesettäminen tulee ajankohtaiseksi.
- Valkoiset paidat jokainen pesee itse. Älä käytä valkaisuainetta, etteivät paidat muutu pesussa harmaiksi.

Vaatteiden korjauttaminen ompelijalla:

Jos uudet työvaatteesi eivät ole parhaan mahdollisen kokoiset (esimerkiksi liian pitkät lahkeet), on sallittua viedä vaatekappale ompelijalle muokattavaksi.

Pääsääntöisesti yritä kuitenkin löytää vaatevarastosta hyvin istuvat vaatteet, joita ei tarvitsisi muokata.

- Maksat ensin itse ompelijan laskun (housujen lyhennys yleensä n. 15–20 €). Pyydä kuitti.
- Ompelumaksusta tehdään kululasku. Tuo kuitti maksusta lähtöselvityspäällikölle, niin saat rahat takautuvasti pankkitilillesi.

3.4. Pohjakassa

Esimies luovuttaa sinulle pohjakassan 250 €. Jokaisella on oma henkilökohtainen kassalipas, jossa rahat säilytetään. Olet vastuussa siitä, että kassasi täsmää. Laske oma kassasi jokaisen työpäivän päätteeksi.

- Esimies tai joku valittu ulkopuolinen taho suorittaa tasaisin väliajoin kassojen tarkistuksia. Olet ilmoitusvelvollinen esimiehellesi, mikäli huomaat kassassasi heittoa. Ilmoita esimiehellesi ja saat apua tilanteen selvittämiseksi.
- Rahan vaihto:
Kun tarvitset kassaasi lisää vaihtorahaa, käänny esimiehen puoleen. Rahaa tulee vaihtaa aina vain valvotusti. Autolähtöselvityksessä tarvitset myös usein pikkukolikoita (5 snt ja 10 snt).
- Kassalippaan säilytys:
Vie kassalipas aina työvuoron päätteeksi kassalipashuoneeseen. Vain sinulla on avain kaappiisi ja lippaaseesi. Älä hävitä niitä avaimia.

3.5. Kirjautuminen työvuoroon

Kirjautuminen työvuoroon tapahtuu flexim-laitteella joka sijaitsee henkilökunnan käytävällä vastapäätä kahviautomaattia.

Valitse numerokoodilistasta sopivin mahdollinen koodi. Jos et löydä sopivaa koodia, niin valitse sellainen vuorokoodi, joka on ajaltaan jo alkanut.

Vihreä nuoli → Muu syy

→ Syy → Numerokoodi + OK

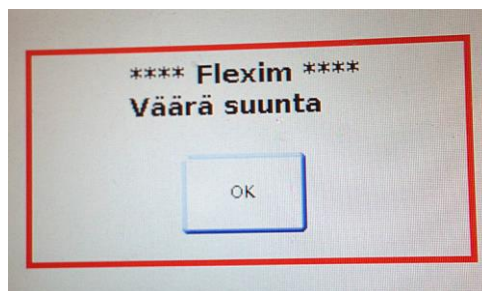
TUNTITYÖNTEKIJÄT	
MUU SYY KOODIT	
No 500	06.30-08.30
No 502	06.30-13.30
No 503	09.00-11.00
No 504	06.15-08.30
No 505	14.30-20.30
No 506	17.30-20.30
No 507	18.00-20.30
No 508	09.00-17.00
No 510	17.45-20.30
No 511	13.30-20.30
No 513	13.00-20.30
No 514	14.00-20.30
No 523	16.30-20.30

Työvuorosi on 15.15-20.30. Tähän ei suoraan ole omaa vuorokoodia.
Valitse listasta koodi 505, joka on alkanut klo 14.30.
Palkkasi ei ala tässä tapauksessa juosta klo 14.30 vaikka käytit tätä koodia.
Palkkaa saat siitä kellovolyömästä, jolloin olit fyysisesti blingaamassa itsesi sisään.

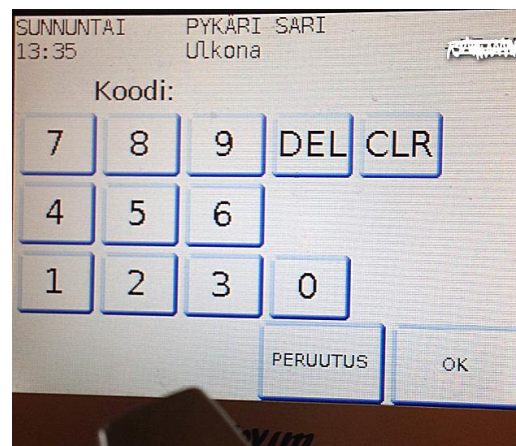
esim.

- Kun tulet töihin toista kertaa saman päivän aikana ja blingaat vuoroon, laite ilmoittaa "väärä suunta". Tämä ei haittaa. Paina OK, ja vuoro kirjautuu automaattisesti oikein kuluttua.

hetken



- Jos sinulla ongelmia blingattessasi, kysy neuvoa kollegoiltasi. Flexim-



laite ilmoittaa kyllä äänimerkillä jos jokin menee pieleen.

- Lounaalle mennessäsi paina flexim-näytöltä "lounas" ja sen jälkeen 'valmis'. Kun olet syönyt valmiiksi ja olet valmis työntekoon, blingaa "sisään-valinta".

3.6. Työsähköposti

Yrityksellä on käytössä Outlook-sähköpostiohjelma, johon luotu valmiiksi Tallink Siljan sisäiset postituslistat henkilöittäin ja osin myös alueittain (esim. All in Turku, all in Olympia). Haluttu sähköpostiosoite löytyy osoitekirjan alta aakkosjärjestyksessä etunimen mukaan. Jokaisella maaorganisaation työntekijällä on oma henkilökohtainen työsähköposti (etunimi.sukunimi@tallinksilja.com).

- Aina kun tulet työvuoroon, on suotavaa avata sähköposti ja reagoida tarvittaessa. Työsähköpostin lukeminen on yksi jokaisen työtehtävistä.
- Työntekijä on velvollinen poistamaan kaikki turhat ja tiedoiltaan vanhentuneet viestit siten, ettei postilaatikko täyty. Näin myös sinulle tärkeät viestit pitävät paremmin silmään viestien viidakosta.
- Asenna itsellesi työpöydälle sähköpostin pikakuvake.

Start → Microsoft office → Outlook



Työsähköpostia pääset halutessasi lukemaan myös kotoa käsin <https://webmail.tallink.com>. Sähköposti avautuu tällöin työpaikan windows-tunnuksilla.

Microsoft® Outlook Web App

Security ([show explanation](#))

- ☒ This is a public or shared computer
- ☐ This is a private computer

☐ Use the light version of Outlook Web App

User name:

Password:

[Sign in](#)

Connected to Microsoft Exchange
© 2010 Microsoft Corporation. All rights reserved.

Sähköpostiin lähetetään mm. palkkakuitit ja työvuorolistat, työnantajan lähettämät tietoiskut ja infot, varausjärjestelmän päivitysilmoitukset ja ajoittaiset virheet sen toiminnassa. Voit tilanteen tullen saada esimieheltäsi tiedustelun jostakin asiakaspalautteesta tai asiakaskohtaamisesta. Tällöin reagoit vastaamalla oman muistisi ja tietojesi pohjalta.

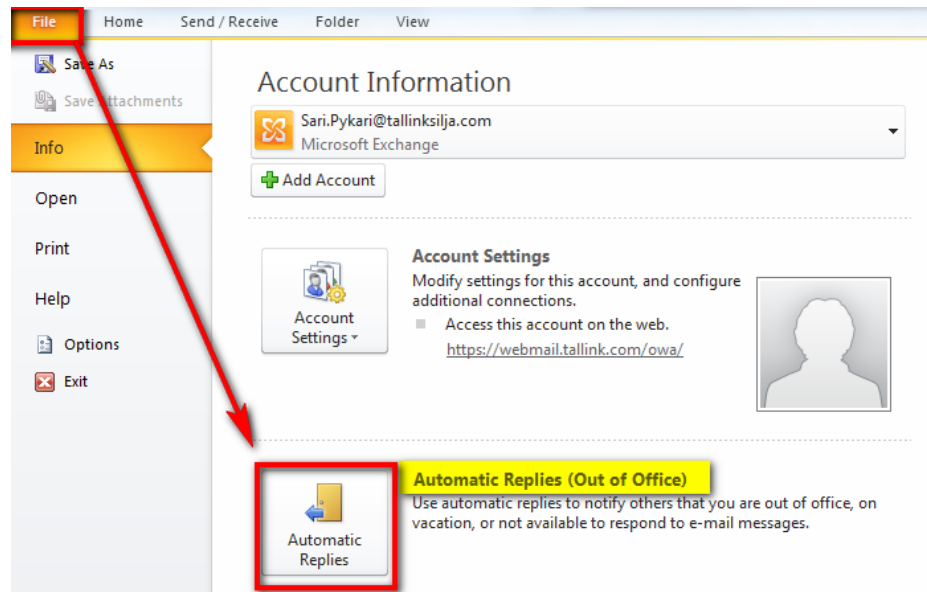
Vaikka käymme sähköpostikeskustelua meille tuttujenkin kollegoiden kanssa, on kuitenkin suotavaa pitää mielessä hyvien tapojen mukainen kirjoitustyyli. Teksti saa olla napakkaa mutta informatiivista, ilman turhia löpinöitä. Jos kirjoitat viestissä pitkästi, käytä tarpeeksi tiheää kappalejakoa.

Hyvän ja ammattimaisen kirjoitustyylin tärkeys kasvaa heti kun kirjoitetaan eri osastoille tai henkilölle konsernin ulkopuolella. Myös kirjoittaessasi sähköposteja edustat Tallink Siljaa.

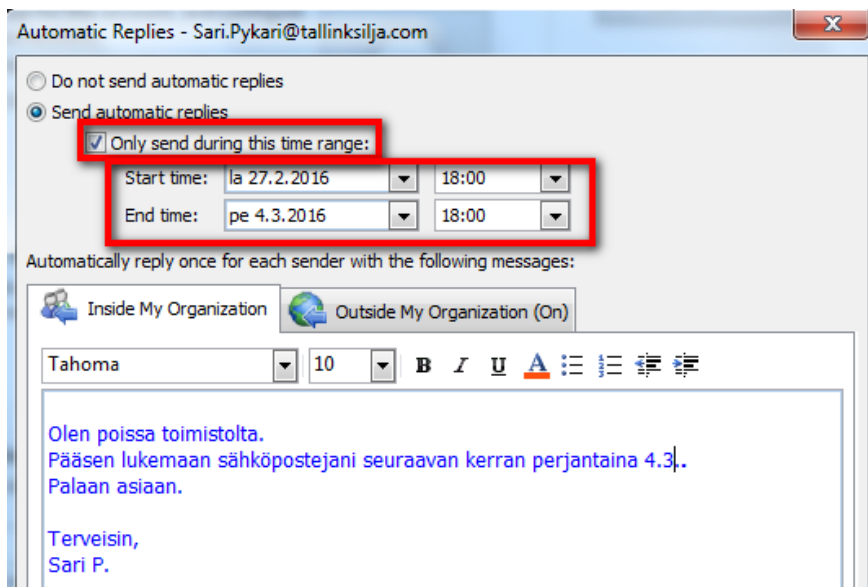
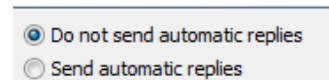
- **Automaattinen poissaoloviesti:**

Kun huomaat, että et ole tulossa työvuoroon pitkään aikaan (useampi päivä), voit ottaa käyttöön sähköpostissa automaattisen poissaoloviestin. Jos joku yrittää tavoittaa sinua sähköpostitse poissaollessasi, saa viestin lähettäjä paluuviestissä ilmoituksen, että *"olen poissa sähköpostin ääreltä, ja palaan asiaan 1.12.2016"*.

Näin poissaoloviesti laitetaan toimintaan:



Kun olet töissä ja siten kollegoidesi tavoitettavissa on sähköpostin oletuksena *"do not send automatic replies"*.



- Määrittele aikaruutuuihin, milloin poissaolosi alkaa ja milloin se päättyy.

- Tämän jälkeen kirjoitat tyhjään viestikenttään vapaamuotoisen mutta asiallisen poissaoloviestin.

Inside my organisation

Poissaoloviesti, joka välittyy vain @tallinksilja.com -loppuisiin

sähköposteihin.

Outside my organisation

Poissaolviesti, joka välittyy Tallink Siljan ulkopuolelle.

Paina lopuksi OK



3.7. Intranet

Sales Info:

- On keskeisin työvälineemme ja myynnin tuki, jonne on koottu tärkeää tietoa laivoista, aikatauluista, palveluista, tuotteista ja hinnoista jne. Sales Infosta löydät myös ohjeet erilaisten varausten ja tuotepakettien tekoon.
- Täältä näet heti kaikki muutokset ja tiedot uusista tarjouksista, tuotekoodista ja poikkeustilanteista.
- Jos sinulla on työvuorosi aikana loppoaikaa, työnantaja kannustaa kaikkia oma-aloitteisesti tutkimaan Sales Infon tietoja.
- Terminaalin perehdytysjaksolla sekä varausjärjestelmän koulutuksessa Sales Info kulkee koko ajan mukana tärkeänä tiedonhakukanavana.

3.8. V-asema

Computer- all in fleet zone eli V-asema

- Terminaalihenkilökunnan puhelinnumerot (vain sisäiseen käyttöön)
- Pelastussuunnitelma
- Turun linjan alusten hyttikartat
- Käytännön ohjeet kulunvalvontaportille
- Henkilökunnan opintomatkojen esitysmateriaalit, nippelitiedot varausasioista jne 'hyvä tietää'-tietoja



Mikäli tietokoneeltasi ei löydy V-asemaa, on jokaisen koneen desktopilla pikakuvake, jota tuplaklikkaamalla V-asema tulee näkyviin.

Name
Avustuspäalvelun lisääminen varaukselle
Charterit
Henkilöstökysely 2015
Hyvä tietää
Kilpailut
MysteryShopping
Opintomatkat
Pelastussuunnitelma
Portit
Screenit
TTYV
Tukholma esittäytyy
Työvaatteet
Työvuorolistat
Vahtimestari
Vakituisten vastuut 2015
Wicom-asiat + bonuskriteerit
BlackWaressa lähtöselvitetyt varaukset_lo...
Bonuspisteiden siirto -lomake_sisäiseen k...
BP-hyttikartta150127
Check-lista_BP 250216
Etuliitteet soitettaessa ulos
GALAXY-hyttikartta2012
PORTTIVAHTILISTAU TURUN TERMINA...
Sesonkipresentaatio_syksy2015
Telefon_vuosi2015

4 Työvuorot

Työvuorot

Työvuorot tehdään miehityssuunnittelussa. Miehityssuunnittelu on oma osastonsa Helsingissä, joka hoitaa kaikkien osastojen työvuorot keskitetysti. Työvuoroissa on tiettyjä rajoituksia:

- Suunniteltavat vuorot per työviikko on max 5 päivää.
- Työpäiviä putkeen saa olla max 8, huomioiden tarvittavat vapaapäivät per vko.
- Vuorokautinen lepoaika työvuorojen välillä tulee olla vähintään 8 tuntia.
- Kaikilla, joilla on alle 50 % sopimus, max tuntimäärä per viikko on 37,5 h, jota ei saa ylittää.

Mikäli haluat oma-aloitteisesti ottaa jo viiden työpäivän työviikolle yhden ylimääräisen vuoron, voit ottaa sen, mikäli työviikon aikana toteutuu kerran vähintään 35 tuntia kestävä keskeytymätön vapaa-aika.

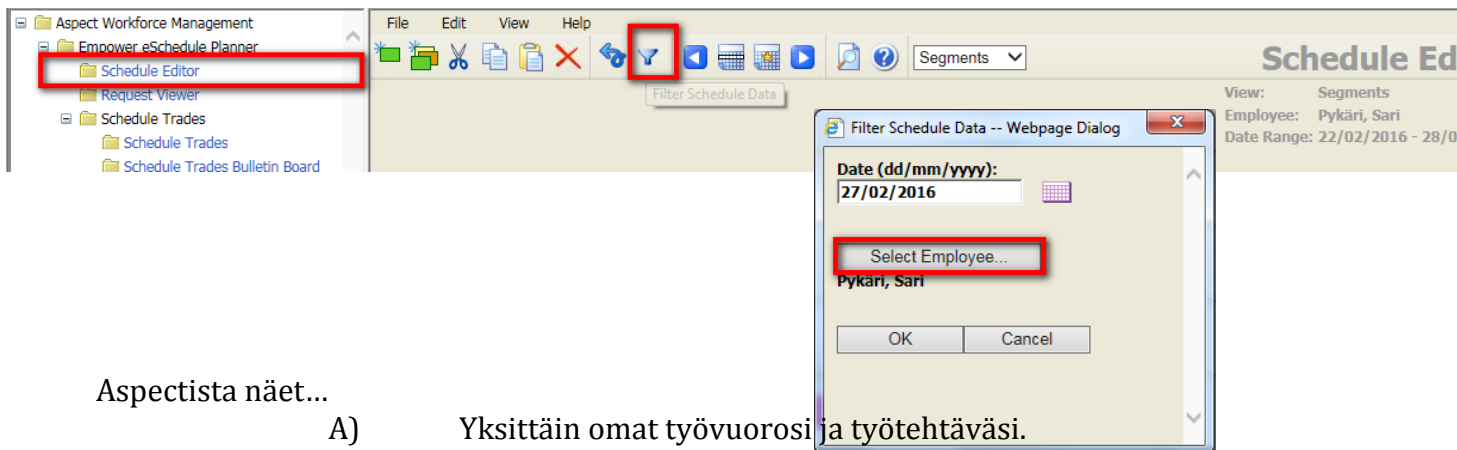
4.1. Aspect

Työvuorot julkaistaan noin kaksi viikkoa ennen kuin edellinen työvuorojakso päättyy. Yleensä työvuorot julkaistaan kalenterikuukaudeksi kerrallaan. Jokaiselle tulee työ sähköpostiin ilmoitusviesti, kun työvuorot ovat valmiit.

From: Miehityssuunnittelu
To: All in Turku Terminal
Cc:
Subject: Työvuorot viikoille 9-13 on julkaistu



Työvuorot ovat nähtävissä Aspect-nimisessä ohjelmassa www.eam.tallink.com. Ohjelma toimii parhaiten IE-selaimella ja Safarilla. Ohjelma toimii samoilla käyttäjätunnuksilla ja salasanoilla kuin windows töissä.



Aspectista näet...

- A) Yksittäin omat työvuorosi ja työtehtäväsi.
- B) Koko terminaalihenkilökunnan työvuorot yhdellä

vilkaisulla.

Alla olevassa kuvassa näet **virikailijakohtaisen** lukujärjestyksen.

- Yläpalkin nuolilla pääset liikkumaan viikko kerrallaan eteen tai taakse.
- Huomaathan että työvuorot eivät välttämättä ole merkitty ns. aikajärjestykseen.
- Julkaistavissa työvuorolistoissa ei voi koskaan olla valmiina työviikkoa, jossa on vähemmän kuin kaksi vapaapäivää.

- Esimerkkihenkilöllämme on vapaapäivinä keskiviikko ja sunnuntai.
- Lauantain hän on etukäteen toivonut vapaaksi.
- Perjantaina työpäivä on kaksiosainen, mutta kellonajat eivät näy listauksessa kronologisessa aikajärjestyksessä.

File Edit View Help

Segments

Schedule Editor

View: Segments
Employee: Vigelius, Tiina
Date Range: 21/03/2016 - 27/03/2016

Monday 21/03/2016	FI - CHECK IN	21/03/2016	18:00 - 21/03/2016	20:30			
Tuesday 22/03/2016	FI - CHECK IN	22/03/2016	18:00 - 22/03/2016	20:30			
Wednesday 23/03/2016							
Thursday 24/03/2016	FI - CHECK IN	24/03/2016	15:45 - 24/03/2016	20:30			
Friday 25/03/2016	FI - CHECK IN	25/03/2016	18:00 - 25/03/2016	20:30			
	FI - GATES	25/03/2016	06:30 - 25/03/2016	08:30			
Saturday 26/03/2016	OFF	26/03/2016 All Day					
Sunday 27/03/2016							

Tältä näyttää puolestaan terminaalin **koko henkilöstön viikkokalenteri**. Tätä voit käyttää apunasi esimerkiksi silloin, kun vuoronvaihto syystä taikka toisesta tulee ajankohtaiseksi.

The screenshot shows the Empower eSchedule Planner interface. The left sidebar contains a tree view of navigation options, with 'Week at a Glance' highlighted in a red box. The main window displays a weekly calendar grid for February 22-26, 2016. The grid lists employees and their scheduled shifts, with some shifts marked as 'FI - CHECK IN' or 'FI - POISSA'.

Employee Name	Monday 22/02/2016	Tuesday 23/02/2016	Wednesday 24/02/2016	Thursday 25/02/2016	Friday 26/02/2016
Aali, Hannu	FI - CHECK IN 06:30 14:30	FI - CHECK IN 06:30 14:30	FI - CHECK IN 06:30 14:30	FI - POISSA	FI - POISSA
Airo, Kristian	FI - CHECK IN 06:30 20:30	FI - CHECK IN 06:30 20:30	FI - CHECK IN 06:30 20:30	FI - CHECK IN 06:30 20:30	
Baerman, Magnus	FI - CHECK IN 06:30 20:30			FI - CHECK IN 06:30 08:30	
De Los Rios Mendoza, Catalina		FI - CHECK IN 06:30 20:30			FI - GATES 06:30 08:30
Ekman-Laine, Ulla	FI - CHECK IN 06:30 20:30	FI - CHECK IN 06:30 20:30	FI - CHECK IN 06:30 20:30	FI - CHECK IN 06:30 16:30	
Eriksson, Joakim	FI - GATES 18:00 20:30	FI - CHECK IN 18:00 20:30			
Grandell, Tove			FI - GROUP CHECK-IN 16:30 20:30	FI - GROUP CHECK-IN 06:30 20:30	FI - GROUP CHECK-IN 06:30 20:30

4.2. Työvuorotoiveet

Oletus on että voit ottaa vuoroja vastaan koko työsopimuksen voimassaoloajan puitteissa. Jos kuitenkin tiedät, että et voi ottaa työvuoroja vastaan tiettyinä aikana opiskelun tai toisen työn takia, silloin ilmoitat työvuorotoiveesta.

esim.

ei työvuoroja ma-pe klo 8-12
3.3. iltavuoro ei sovi, kaikki muut vuorot käy
torstai-aamut ei käy, kaikki muut vuorot käy

Vaikka sinulla ei olisi mitään esteitä työvuorojen suhteen, lähetä sähköposti joka tapauksessa. Tällöin viesti voi olla tyyliä "aina käytettävissä".

Työvuorotoiveet kuuluu lähettää miehityssuunnitteluun (miehityssuunnittelu@tallinksilja.com) sähköpostilla. Tulevien työvuorotoiveiden deadline lukee aina viestissä, jossa ilmoitetaan uudet työvuorot. Yleensä toiveiden

takaraja on noin kaksi kuukautta ennen julkaistavia työvuoroja. On hyvä pitää mielessä, että toive on AINA toive. Eli toiveet eivät välttämättä aina ole toteuttavissa.

Tässä joitakin esimerkkejä yleisimmistä työvuoroista Turun terminaalissa (toki muitakin aikavariaatioita on olemassa):

6.30 – 8.30	Silja Galaxyn aamulähtöselvitys
18.00 – 20.30	Baltic Princessin iltalähtöselvitys
9.00 – 17.00	Lipunmyyntivuoro
6.30 – 13.30	Aamulähtöselvitys sekä lipunmyyntiä
13.30 – 20.30	Lipunmyyntiä sekä iltalähtöselvitys
15.45 – 20.30	Lyhyt lipunmyyntivuoro sekä iltalähtöselvitys

Työvuorot voivat kesällä hyvinkin olla päivän aikana kahdessa eri vuorossa. Eli aamuvuoro ja iltavuoro tehdään saman päivän aikana. Keskellä päivää on vapaa-aikaa.

4.3. Työvuorojen vaihdot

Tarkista työtarve ensin esimieheltä. Eli onko vaihdolle tarvetta vai voitko yksinkertaisesti luopua omasta vuorostasi.

- Kun sijainen täytyy löytyä, sinä olet itse velvollinen järjestämään ja etsimään sijaisen.
- Sijainen on pääsääntöisesti tuntityöntekijä, jolla ei vielä ole työvuoroa kyseisenä ajankohtana.
- Voit tarkistaa Aspectista ketkä ovat käytettävissä.
- Hyväksytä vuoronvaihto esimiehellä.
- Vuoroesimies on kiireisin etenkin laivojen lähtöaikoina, eli ns. check-in – vuorojen aikana. Pyri hoitamaan vuoronvaihtoihin liittyvät kyselyt muina aikoina, tai käytä sähköpostia.



4.4. Laura

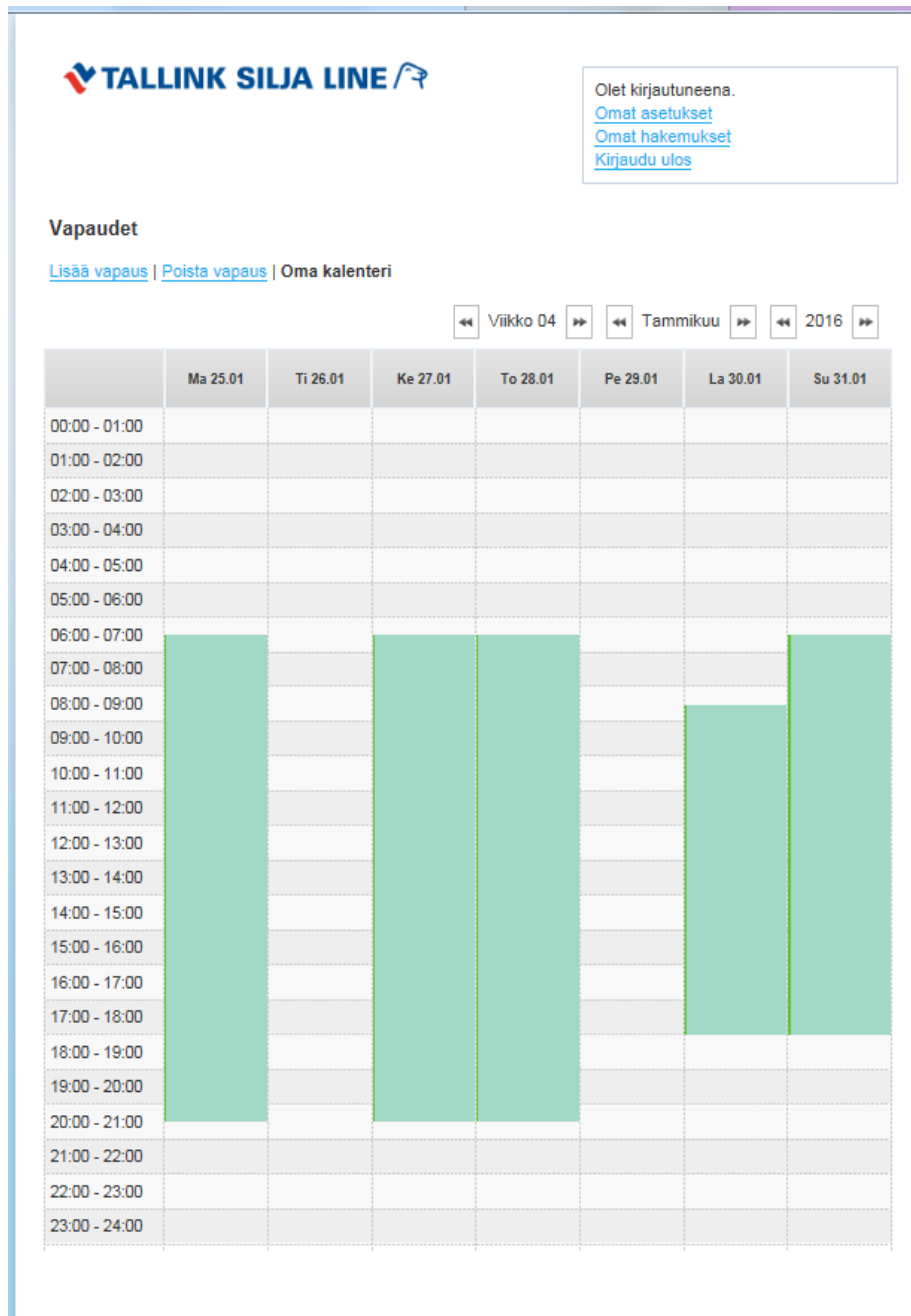
Lisävuoroja jaetaan Laura-ohjelman välityksellä. Lauraan täytyy luoda omat tunnukset Intran kautta. Laivaliikenteessä todelliset matkustajamäärät selviävät vasta hyvinkin lähellä lähtöä. Lisävuoroja voidaan tästä johtuen tarjota lyhyelläkin varoitusaajalla.

- Esimies lähettää ohjelman välityksellä tekstiviestin vapaille henkilöille.
- Ensimmäinen viestiin vastannut työntekijä saa tarjolla olevan työvuoron.
- Työvuorot saatuaasi, päivitä Lauraan, miten olet käytettävissä työvuorojen ulkopuolella.
- Huomioi kappaleen alussa kerrotut käytettävyyssrajoitukset.

Tässä voit muokata, miten olet käytettävissä sinulle jo suunniteltujen työvuorojen ulkopuolella.

Valitse haluamasi päivämäärä
→ aseta kellonaika alasvetovalikosta
→ esikatsele, jonka jälkeen hyväksyt tekemäsi muutokset.

Jos et päivitä käytettävyyttäsi ohjelmaan, oletuksena on, että sinulle ei tarjota lisävuoroja.



4.5. Mepco

- Mepco-ohjelman kautta toivotaan kesälomaa.
- Jos sinulla on Edenred-lounaskortti, ohjelmaan merkitään lataustarve.
- Tänne kirjataan myös yhteystietosi sekä lähimmän omaisen puhelinnumero ja nimi.
- Mepcon löydät tietokoneen työpöydältä ja sinne kirjaudutaan windows-salasanoin



4.6. Tauot

Kun työvuoro on yhtäjaksoisesti yli 6 tuntia (ei tasan 6h, vaan 6h 15min), sinun täytyy pitää 30 min lounastauko.

- Kun työvuoro on **yli** 6 tuntia, mutta kahdessa eri osassa, sinulla on oikeus pitää työvuoron aikana 30 min lounastauko, mutta pakko ei ole.
- **Alle** kuuden tunnin yhtäjaksoisiin työvuoroihin **ei** kuulu lounastaukoa, mutta kahvitauko kuuluu.

Lounas on tarjolla Silja Caféssa arkisin 11.00 - 14.30. Jos haluat syödä lounaan viikonloppuna, se tilataan etukäteen esimiehen toimesta. Voit myös tuoda töihin omat eväät. Eväitä voit säilyttää terminaalin taukhuoneen jääkaapissa. Voit lounastaa toki sataman muissakin ravintoloissa. Liikkuminen ruokailukohteeseen ja takaisin kuuluu tapahtua 30 minuutin lounastauon puitteissa.

Aamulaivan lähdön jälkeen kahvihuoneessa on yleensä lyhyt yhteinen kahvitauko, jolloin on mahdollista syödä aamupalaa. Pääsääntö on, että kaikki eivät voi olla tauolla yhtäaikaan.

Lyhyeen 2 - 3 tunnin aamuvuoroon tai iltavuoroon ei kuulu erillistä taukohetkeä.

Henkilökunnan tupakointi takapihalla:

Työpaikan ulkotakeissa tai fleece-pusakoissa ei saa tupakoida. Kiinnitä takapihalla seisoessasi huomiota siihen, mitä puhut, sillä asiakkaita voi olla kuuloetäisyydellä.

4.7. Myöhästymiset

Kun huomaat, että saavut myöhässä, ilmoita heti vuoro-esimiehelle. Esimiehelle on tärkeä tietää, että saavut myöhästymisestä huolimatta. Mikäli et tule työvuoroosi ollenkaan, et saa myöskään palkkaa poissaolostasi. Saavuthan työvuoroosi ajallaan.

4.8. Palaverit

Palaverit ovat palkallista työaikaa.



- Tiimipalaverit

Yleensä lähtöselvityspäällikkö Vainio-Östergård pitää tiimipalaverit. Näissä käsitellään henkilökunnalle tärkeitä asioita, kuten esimerkiksi uudet käytännöt, muutokset työajoissa, tilastot, mikä työyhteisössämme toimii, mitä pitää muuttaa ja mistä pitää saada lisää tietoa. Tiimipalavereissa sana on vapaa.

- 5 min briiffit eli päiväkohtaiset tietopläjäykset

Iltavuoron alkaessa klo 18 pidetään vuoro esimiehen toimesta noin viiden minuutin ajankohtaispalaveri, jossa tuodaan esille juuri sen lähdön tärkeät seikat, esiintyjät ja huomion arvoiset asiat ja suositteluvinkit.

- Viikkopalaveri

Yleensä loppuviikosta aamukahvin yhteydessä pidettävä uutiskatsaus. Esiin otetaan viikkotiedotteesta lukevat tärkeät tiedotteet ja paneudutaan niihin syvemmin jos tarvetta on.

4.9. Henkilöstön koulutus ja kehittäminen

Henkilöstön koulutuksen ja kehittämisen tavoitteena on varmistaa kokonaisvaltainen Tallink Silja –laatu: asiakkaiden tyytyväisyys, henkilöstön ammattitaito ja työmotivaatio, toimivat prosessit sekä tätä kautta kannattava liiketoiminta.

Perehdyttäminen

Uudelle työntekijälle annetaan perehdyttämiskansio (juurikin tämä tietopaketti joka sinulla on käsissäsi), johon on koottu tärkeää tietoa yrityksestä ja työnteosta. Perehdyttämiseen osallistuu ihannetilanteessa tehtävään valitun perehdyttäjän lisäksi koko henkilökunta esimiestä myöten. Perehdytyksen tavoitteena on, että uusi työntekijä suoriutuu mahdollisimman lyhyen tutustumisvaiheen jälkeen täysipainoisesti omista työtehtävistään.

Koulutus

Ennen töiden aloittamista kaikki työntekijät saavat koulutuksen käytössä olevasta varausjärjestelmästä, minkä jälkeen hallitaan Seaware-järjestelmän perusteet. Tämä koulutus on palkallista työaikaa ja se kannattaa käyttää hyödyksi, sillä varausjärjestelmä on tärkein työvälineemme.

Koulutuksen puitteissa tutustumme pinnallisesti oman reittimme tärkeimpiin aluksiin, joten kannattaa tehdä omiakin muistiinpanoja ja tutkia asioita oma-aloitteisesti. Nykyisin kaikkien työtehtäviin kuuluu myös työtehtävät kulunvalvonnassa. Kulunvalvonnan porttitehtäviin saat perehdytyksen omana aikanaan.

Työn muuttuvat vaatimukset ja uudet haasteet edellyttävät jatkuvaa oppimista. Sitä voidaan tukea koulutuksen ja valmennuksen lisäksi erilaisilla työssäoppimisen ja

henkilöstön kehittämisen menetelmillä kuten työkierrolla, mentoroinnilla, tiimityöllä, itseopiskelulla jne. Myös oppimiselle myönteinen ilmapiiri on tärkeä tekijä.

Kesätyöntekijöidemme alkuperehdytys on kompakti paketti, joka muodostuu seuraavista komponenteista:

Terminaaliperehdytys "Good to know" Pohjana tämä materiaali	Varausjärjestelmän perusteiden koulutus; <i>Seaware</i>	Perehdytys kulunvalvontaan eli porttityöhön	Harjoitteluvuorot lähtöselvityksessä valvotusti seniorin tukemana
--	---	--	--

Luonnollisestikin koko työsuhde on oppimisen aikaa. Oppiminen ei lakkaa intensiivisen perehdytysjakson päättyessä. Kannustamme työntekijöitämme kysymään, ihmettelemään asioita ääneen ja tutkimaan asioita itsenäisesti. Parempi kysyä työsuhteen alussa paljon, kuin että tärkeitä asioita jää pitkäksi aikaa häiritsevän epäselviksi ja käytänteet epävarmoiksi.

5 Henkilöstöasioita

5.1. Kuka kukin on? Eli terminaalinäkökulmasta oleellisin ja meille läheisin hierarkia.

- **Kim Söderström** (Turun aluepäällikkö eli Turun ykkösmies)
ja hänen assistenttinsa **Karita Åberg**
- Lähtöselvitystoimintojen päällikkö **Sari Lehtonen** (Helsinki)
 - Sari Lehtosen vastuualueena on kaikki Suomessa sijaitsevat terminaalit (Olympia, Länsiterminaalit, Turku, Ahvenanmaan terminaalit).
- Lähtöselvityspäällikkö **Henriikka Vainio-Östergård**
 - Henriikka on turkulaisten lähtöselvityksessä työskentelevä esimies.
 - Henriikan työhön kuuluu muun muassa henkilöstöasiat (lomat, sairastumiset, työsopimukset, palkkaukset) sekä perehdytykset työvuoroihin liittyen.
 - Hänen vastuullaan on myös tiedottaa muilta osastoilta tulevista muutoksista ja poikkeuksista
 - Henriikan tavoittaa parhaiten arkipäivisin toimistoaikoina.
- Vuoro-esimies **Pasi Lassila**
 - Pasi on kaikkien lähtöselvityshenkilöiden lähin esimies.

- Laivojen lähtöjen aikana Pasi kommunikoi akuuteista asioista laivan ja terminaalien välillä.
- Hän on vastuussa lähtöselvityksen etenemisestä suunnitellusti, että laiva lähtee satamasta ajallaan matkustajat ja ajoneuvot lastattuina.
- Ongelmatilanteissa lähtöselvitystä koskien käännä Pasiin puoleen.
- Laivojen lähtöaikojen ulkopuolella Pasi huolehtii juoksevista asioista terminaalien koskien tai delegoi tehtävät sopivalle taholle. Hän myös valmistelee tulevia lähtöjä ja pitää huolen, että lähtöselvityksen päiväkohtainen miehitys on riittävä ja ajan tasalla. Hoida Pasiin kautta mahdolliset vuorovaihdot.
- Vuorovastaavat **Karl Olin** ja **Olli Uusitalo**
 - Kun vuoroesimies ei ole työvuorossa, vuorovastaavat tuuraavat.

5.2. Työterveys

Kun sinulla on voimassa oleva työsopimus Tallink Siljalla, sinulla on oikeus käyttää Mehiläisen työterveyspalveluita. Terminaalien henkilöstölle on nimetty oma lääkäri sekä työterveyshoitaja. Ensisijaisesti on pyrittävä varaamaan aika nimetyille työterveyshenkilöille.

Hoitoturva

Suomen vakituksella maahenkilöstöllä on hoitoturvavakuutus LähiTapiolassa.

Hoitoturvavakuutus täydentää työterveyshuoltosopimuksemme sairaanhoitoa ja vakuutuksen piiriin kuuluu yrityksen koko vakituinen henkilökunta (toistaiseksi voimassa oleva työsopimus).

Vakuutus korvaa sairauden ja tapaturmien aiheuttamia hoitokuluja siltä osin, kun ne eivät kuulu Kelan korvaamiin työterveyshuollon kustannuksiin, sairausvakuutuslain piiriin tai mikään lakisääteinen vakuutus ei niitä korvaa. Vakuutus korvaa myös vanhat sairaudet ja vammat (sisältäen krooniset sairaudet ja vanhat urheiluvammat). Hoitoturvaa myötä voit mennä erikoislääkärille työterveyslääkärin läheteellä. Läheteen voi tilata sähköpostitse. Et maksa kassalla, kustannus menee suoraan LähiTapiolaan.



Sopimukseen sisältyvät palveluajat

Työterveyspalveluita saat käyttää ma-pe aamusta iltaan rakennuksen aukioloaikojen puitteissa. Lauantaina klo 18 asti. Sunnuntaisin ei ollenkaan. Joudut maksamaan käynnit itse, jos käytät palveluita sopimuksessa olevien aikojen ulkopuolella. Ajan voit varata internetistä tai soittamalla.

Jos tarvitset erikoislääkärin apua, sinun tulee ensin varata aika omalle työterveyslääkärille, joka antaa lähetteen. Ilman tätä lähetettä olet velvollinen maksamaan erikoislääkärin käynnin itse.

esim. ihotautilääkäri, röntgen, korvalääkäri jne

Työtapaturmavakuutus ja vapaa-ajantapaturmavakuutus

Tallink Siljalla on sekä lakisääteinen työtapaturmavakuutus että vapaa-ajantapaturmavakuutus. Nämä vakuutukset koskevat koko henkilöstöä. Tapaturmiksi luetaan työpaikalla ja työmatkalla sattuneet henkilövahingot.

Käytännön toimenpiteet tapaturman sattuessa

Hoitoon hakeminen

Työ- tai vapaa-ajantapaturman sattuessa hakeudu Tallink Silja Oy:n käyttämälle työterveysasemalle, laivasairaanhoidajalle tai lähimmälle muulle lääkäriasemalle (myös yksityiselle). Ellei sinulla hoitoon hakeutuessasi ole mukanaasi vakuutustodistusta, muista mainita, että kuulut Tallink Siljan vakuutuksen piiriin ja kerro vakuutusyhtiön nimen. Tällöin laskut toimitetaan suoraan vakuutusyhtiöön.

Tapaturmasta ilmoittaminen

Työtapaturmasta on aina tehtävä vahinkoilmoitus ja ilmoitettava tapahtumasta esimiehelle. Vahinkoilmoitus vakuutusyhtiölle on tehtävä 10 arkipäivän kuluessa.

Miten toimin sairastuessani?

- Ilmoita välittömästi vuoroesimiehelle sairastumisestasi.
- Ilmoitus sairastumisesta tapahtuu soittamalla. Tekstiviesti tai sähköposti ei ole hyväksyttävä ilmoitustapa.

Huom.

Vuoroesimiehillä on päivystyspuhelin yöaikaan kotona silmällä pitäen terminaalirakennukseen tai johonkin laivoista kohdistuvia vaaratilanteita. Annetaan esimiehelle yörauha. Vuoroesimiestä voit tavoittaa puhelimitse **n. klo 5.45 – 21.00**.

- 3 työpäivää voit olla poissa ilman lääkärintodistusta. Työnantajalla on tosin oikeus pyytää sairastodistus jo ensimmäisestä päivästä. Jos poikkeus koskee sinua, niin esimies kertoo tilanteen sinulle jo etukäteen.
- Tuo lääkärintodistus lähtöselvityspäällikölle heti (HV) tervehdyttyäsi.

5.3. Palkanmaksu

Palkanmaksukausi on tuntityöntekijöillä yksi kuukausi ja palkka maksetaan ilmoitetulle pankkitilille kuukauden 12. päivänä. Kuukausipalkkaa saavilla työntekijöillä palkanmaksu tapahtuu kuukauden 20. päivä. Verokortti tulee toimittaa lähtöselvityspäällikölle (HV) mahdollisimman pian työsuhteen alettua. Palkkaennakkoa ei anneta.

6 Käyttäytyminen työpaikalla

Käyttäytyminen työpaikalla

Omassa työssä on hyvä muistaa, että meillä on sekä ulkoisia asiakkaita että sisäisiä asiakkaita. Sisäiset asiakkaat ovat meidän omia kollegoita tai henkilöitä eri osastoilta, joiden kanssa asioidaan sähköpostin taikka puhelimen välityksellä. Kiinnittäkäämme huomiota tapaan, jolla näitä molempia asiakasryhmiä kohtelemme.

6.1. Puheen volyyymi

Kunnioitetaan toistemme työrauhaa. Puhevolyyymiä on hyvä osata säännellä eri tilanteissa.

- Vaikka sinulla itselläsi ei juuri ole tehtäviä työn alla, muista että vieressä istuvalla kollegallasi saattaa olla keskittymistä vaativaa työtä tekeillä.
- Tiskillä istuessasi pidä puheet työasioissa ja juorut kahvihuoneessa.
- Mikäli tarvitset apua työtehtävissä, mene kysymään vapaana olevalta kollegaltasi, äläkä huutele tiskien yli.



6.2. Liikkuminen siviilivaatteissa

Lähtöselvitystiskien takana ei ole sallittua oleskella siviilivaatteissa. Terminaalissa on myös joitakin henkilöitä, joilla ei ole univormupakkoa. Nämä henkilöt voivat liikkua asiakkaittenkin näkyvillä siviilivaatteissa, mutta ID-kortti on oltava näkyvillä. Näin työntekijät erottuvat ulkopuolisista asiakkaista.

6.3. Vaitiolovelvollisuus

Kaikki terminaalissa työskentelevät ja vierailevat henkilöt kuuluvat yrityssalaisuuden piiriin. Kollegoiden yksityisyyssuojaa täytyy myös kunnioittaa:

Kenenkään henkilötietoja tai yhteystietoja ei saa väärinkäyttää tai luovuttaa eteenpäin.

Varausjärjestelmästä ei myöskään saa etsiä taikka luovuttaa tietoja paitsi asianomaiselle asiakkaalle itselleen ja viranomaisille. Jos vastaat terminaalin päivystyspuhelimeen, ja henkilö langan toisessa päässä sanoo olevansa poliisi ja tarvitsevana tietoja jostain matkustajasta, pyydä varmuuden vuoksi poliisia lähettämään pyyntö kirjallisesti työsähköpostiisi. Kuka tahansa voi puhelimesta väittää olevansa poliisi. Sähköpostista voi lähettäjän domainista päätellä, onko henkilö aito vai eikö (esimerkki.henkilö@poliisi.fi; malli.mallinen@raja.fi; aito.tullimies@tulli.fi; jne...).

- Ole aina yhteydessä viestintäyksikköön, jos toimittaja pyytää sinulta haastattelua tai haluaa kommentteja yritystämme koskevista asioista.
- Suomen viestinnästä vastaa viestintäjohtaja Marika Nöjd.
- Jos Tallink Siljaa yhtiönä tai laivavarustamona kommentoidaan lehdistössä, emme saa koskaan ottaa asiaan kantaa ennen kuin viestintäosasto on kommentoinut asiaa julkisesti (esimerkiksi internetissä, sanomalehdessä tai tv-uutisissa).

Asiakkaista ei ole suotavaa puhua tunnistettavasti yhtään mitään. Emme saa ottaa kantaa siihen, kuka milloinkin laivoillamme matkustaa. Usein virkailija ajautuu näihin arveluttaviin tiedustelutilanteisiin aivan huomaamattaan.

Tilanne 1

Asiakas: *"Hei, sä varmaan löydät koneelta semmoisen varauksen, se taitaa olla varattuna nimellä Pasi Eklund?"*

Virkailijan pitäisi heti olla varpaillaan ja kysyä lisätietoja:

- *"Oletteko te itse Pasi Eklund?"*

Jos ei ole, edessäsi seisovalle asiakkaalle ei saa antaa mitään tietoja.

- *"Oletteko te Pasiin mukana samassa varauksessa?"*

Jos on, pyydä häntä todistamaan henkilöllisyytensä ja voit tämän jälkeen etsiä varauksen. Jos ei, et saa antaa mitään tietoja.

- *"Olen pahoillani, mutta minua sitoo salassapitovelvollisuus. En voi antaa teille mitään tietoja, koska tiedustelette muihin kuin itseenne liittyviä asioita."*

Tilanne 2

Asiakas: *"Hei, minun vaimoni osallistuu kesäkuussa semmoiselle viiniristeilylle ja olisin halunnut lisätä ruokailut. Onnistuuko se tästä?"*

Virkailija: *"Oletteko te siis lähdössä samalle matkalle? Tarkoitin siis, että oletteko mukana samassa varauksessa?"*

Jos on, pyydä seisovaa asiakasta todistamaan henkilöllisyytensä. Voit henkilöllisyystodistuksen tietojen pohjalta tarkistaa varausjärjestelmän tiedot. Jos ei, et saa antaa tietoja etkä ottaa kantaa laivalla matkustaviin henkilöihin.

Tilanne 3

Asiakas: *"Minun 19-vuotias poikani oli juuri risteilyllä. Minä tulín tänne satamaan vastaan, mutta häntä ei näy missään. Pelkään että hänelle on sattunut jotakin! Voitko katsoa, oliko hän tällä teidän laivalla vai Vikingillä? Minä en muista kumpi se oli."*

Virkailija: *"Oletteko yrittäneet tavoittaa häntä puhelimella? Oletteko tavanneet hänen matkatovereitaan?"*

Vaikka tilanne onkin ikävä, kun pelätään katoamista, rikosta tai laivalla tapahtunutta onnettomuutta, emme saa ottaa kantaa. Emme tässä tapauksessa saa tarkistaa varausjärjestelmän tietoja muuten kuin viranomaispyynnöstä. Viranomaispyyntö saadaan aikaan siten, että asiakas tekee poliisille rikosilmoituksen.

Jos se rauhoittaa edessäsi seisovaa henkilöä, niin voimme toki kuuluttaa matkustajaa. Henkilön kuuluttamisella emme riko vaitiolovelvollisuutta.

Kuulutus: *"Matti Mattinen, Matti Mattinen, teitä odotetaan terminaalín pohjakerroksessa."*

6.4. Internet ja sosiaalinen media

Internetin käyttö työajalla on sallittua, sillä tarvitsemme internetiä joissakin työtehtävissämme ja tiedonhaussa. Internet työpaikalla on tarkoitettu ensisijaisesti työasioiden hoitamiseen. Hupikäyttö tulisi olla maltillista ja huomaamatonta.

- Sosiaalisessa mediassa työasioiden kirjoittaminen ei ole sallittua.
- Emme saa kirjoittaa asiakkaista, laivojen poikkeustilanteista tai ylipäättään työpaikalla tapahtuvista asioista.
- Jos koet tarpeelliseksi valokuvata omalla työpaikallasi, kuvissa ei saa tunnistettavasti näkyä asiakkaita tai omia kollegoita. Jos valokuvaa ihmisiä, kysy heiltä ensin lupa tähän.



Tallink Silja panostaa näkyvyyteen sosiaalisessa mediassa. Tallink Siljan facebook-sivuista saa tykätä ja tähän kannustetaan. Tallink Siljan mainosten ja artikkeleiden peukutus lisää koko yrityksen näkyvyyttä. Voimme toki omalla facebook-sivullamme kertoa jonkun kivan matkailuvinkin tai suositella jotakin palvelua laivoillamme. Tämä on näkyvyyttä positiivisessa hengessä.

6.5. Huumori työpaikalla

On täysin sallittua maltillisella tasolla hassutella ja 'heittää läppää' asiakkaiden kanssa. Jos huomaat asiakkaan olevan rento ja hauska päällä, niin voit itsekkin ottaa rennommin ja mennä asiakkaan tasolle. Käytä pelisilmää, koska kaikilla ei ole samanlainen huumorintaju. Luonnollisestikaan kaikkia asiakkaita ei voi tervehtiä sanomalla "moi".

Kahvihuonekeskusteluissa kollegoiden kanssa on hyvä pitää mielessä, että kaikki minun mielestä hauskat asiat eivät välttämättä ole sopivia kaikkien mielestä. Pidä huumori maltillisena ja hyvien tapojen mukaisena, tällöin kukaan kahvihuoneessa ei joudu haluamattaan noloon tilanteeseen tai loukkaannu ja vaivaannu.

Asiakaspalvelutilanteissa sattuu monenlaisia hassuja ja vähemmän hassuja tilanteita. Näistä ei ole tarkoitus tarinoida työpaikan ulkopuolella omassa kaveripiirissä. Mikäli purat sydäntäsi jostakin tilanteesta kollegallesi, pidäthän mielessä että lähtöselvitystiskiltä äänet kantautuvat varsin hyvin salin puolelle asiakkaan korviin.

6.6. Turun terminaalien omat pelisäännöt

Jokainen Tallink Siljan työyksikkö on taannoin luonut omat pelisääntönsä henkilöstökyselyn pohjalta. Turun terminaalissa koimme vuonna 2015 tärkeäksi työhyvinvoinnin ja tasa-arvoisuuden ylläpitäjiksi seuraavat asiat:

- Yhtenäiset tietokoneiden avausajat niin aamu- kuin iltavuorossakin
- Oma-aloitteinen tehtäviin tarttuminen, vaikkei erikseen pyydetäisiäkään
- Positiivisen palautteen antaminen ja miten reagoi, kun saan positiivista palautetta.
- Oman puhelimen hillitty käyttö työajalla
- Päivittäisten ja viikottaisten rutiinien hoitaminen samanveroisiksi kollegoita verratessa
- Mistä asioista puhutaan ja miten puhutaan, kaikki ei sovi kollegoiden tai asiakkaiden korville

7 Turvallisuus

Jokaisen työntekijän on tunnistettava oman työnsä ja työympäristönsä vaarat ja tiedettävä, miten niiltä suojaudutaan. Hätätilanteissa ja muissa ongelmatilanteissa apuna on turvallisuusohje eli pelastussuunnitelma. Laivojen turvallisuuskulttuuri on rakentunut pitkän ajan kuluessa. Turvallisuusajattelu perustuu oikeaan organisaatioon laivalla, korkeaan tekniseen tasoon, vahvistettuihin toimintatapoihin, korkeaan ammattitaitoon ja henkilökunnan jatkuvaan harjoitteluun.

7.1. Pelastussuunnitelma

Terminaalissa noudatetaan terminaalille laadittua pelastussuunnitelmaa.

Pelastussuunnitelma löytyy V-asemalta. Pelastusharjoituksia järjestetään tasaisin väliajoin, jotta kirjallisesti opitut asiat sujuvat myös käytännön tilanteissa.

- Tutustu pelastussuunnitelmaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa työsuhteen alettua
- Hätätilanteissa terminaalihenkilökunta on vastuussa asiakkaista sen aikaa, kunnes viranomaiset saapuvat paikalle ja ottavat homman haltuun
- Sen jälkeen terminaalihenkilökunta toimii avustavissa tehtävissä viranomaisten opastuksella
- Evakuointivälineet löytyvät lähtöselvitystiskien takaa kaapista
- Mahdollisia vaaratilanteita terminaalissa voivat olla mm. tulipalo, sortumavaara,

Miten toimin kun hälytyskello soi?

- Hälytyskellon alkaessa soida, lopeta sen hetkinen työtehtäväsi ja keskitä huomiosi mitä ympärillä tapahtuu
- Odota lisäneuvoja ja pysy asiakkaiden edessä rauhallisena. Lisäohjeita on luettavissa pelastussuunnitelmasta

Sairastapaukset

Hälytä vahtimestari/porttivahti (radiopuhelin), sairaustapauksien yhteydessä tulee aina tiedottaa muuta henkilökuntaa asiasta, ei toimia yksin.

Ensiapulaukku

Ensiapulaukkuja löytyy kaksi kappaletta. Toinen on yläkerrassa kulunvalvontaportilla ja toinen löytyy henkilökunnan käytävältä, kaapissa vastapäätä kahviautomaattia.

Defibrillaattori

Laitetta käytetään äkillisen sydänpysähdyksen hoitamiseksi. Laite opastaa käyttäjää toimimaan oikein. Käyttö on tehty helpoksi, jotta kaikkien olisi mahdollista sitä käyttää vaikka ei sairaanhoitokoulutusta olisikaan.

7.2. ISPS-säännöstö

Meriturvallisuutta säätelee YK:n alainen Kansainvälinen Meriturvallisuusjärjestö IMO (International Maritime Organization). Noudatamme toiminnassamme muun muassa ISM:n (International Safety Management) ja ISPS:n (International Ship Port Facility Security) mukaisia ohjeita. Turvallisuusmääräyksiä säädellään kansainvälisesti.

ISPS eli alusten ja satamarakenteiden kansainvälisen turvasäännösten tarkoituksena on ehkäistä terrorismia ja suojata matkustajia, henkilökuntaa, laivoja ja lastia.

- ISPS-säännöstö edellyttää, että pääsyä satama-alueille ja etenkin niiden ydinalueille kontrolloidaan tarkasti

- Säännöstön tarkoitus on parantaa kansainvälisen meriliikenteen ja niitä palvelevien satamien turvallisuutta erityisesti terrorismin varalta
- ISPS-portit ovat vartioituja, ja porttivahtien tehtävänä on valvoa satamarakenteeseen pyrkivää liikennettä ja varmistua siitä, ettei satamarakenteeseen pääse lastiyksiköitä, joilla ei ole varausta lähtevään laivaan
- ISPS-porteilla valvotaan myös satama-alueelle pysäköivien lupia sekä laivaan menevän henkilöstön henkilökortteja

7.3. Laivalta käännetyt asiakkaat

- "Bumerangit":
Bumerangeiksi kutsutaan asiakkaita, joiden laivaannousu estetään laivahenkilökunnan toimesta. Näillä henkilöillä ei pyydettyäessä ole ollut esittää henkilöllisyystodistusta tai he ovat olleet liian päihtyneitä tai muulla tavoin huonosti käyttäytyviä.
- "Ulosheitetyt":
Ulosheitetty asiakas on jo viettänyt aikaa laivassa, mutta joka syystä tai toisesta poistetaan laivasta laivahenkilökunnan toimesta. Asiakkaan matka keskeytyy ennen määränpäättämistä. Ulosheittämisen syynä on pääsääntöisesti jotakin vakavampaa kuten laivan järjestyssääntöjen rikkomista, väkivaltaista tai uhkaavaa käyttäytymistä.

Myös lähtöselvitystilanteessa ei-toivottavalla tavalla käyttäytyvältä asiakkaalta voidaan evätä pääsy laivaan. Pyydä näissä tilanteissa aina vuoro esimies paikalle. Riippuen asiakkaan käyttäytymisestä, voimme harkita rahojen takaisinmaksua. Jos käytös on asiatonta tai uhkaavaa, meillä ei ole velvollisuutta antaa rahoja takaisin. Kun ensi kertaa törmäät tällaiseen tilanteeseen, pyydä rohkeasti kollegalta apua. Takaisinmaksun tekemiseen tarvitaan varausjärjestelmää.

7.4. Vahtimestari eli terminaalin turvallisuuspäällikkö

Vahtimestarin työtehtäviä hoitaa ensisijaisesti Emil Vaihela (v.2016). Terminaalista löytyy myös muutama henkilö, joilla on vahtimestarin tuurauspätevyys. Vahtimestari huolehtii mm. terminaalirakennuksen avaamisesta ja sulkemisesta, joistakin terminaalin korjaus- ja ylläpitotehtävistä sekä näiden tarpeiden raportoinnista eteenpäin. Vahtimestari vie postin satamaan saapuville laivoille ja valvoo lastausta. Hälytystilanteissa vahtimestari toimii terminaalin turvallisuuspäällikkönä.

7.5. Uhkaavaksi kokemasi asiakaspalvelutilanteet

Turvallisuuteen työpaikalla liittyy kiinteästi työntekijän oma turvallisuus uhkaavissa asiakaskohtaamisissa. Kenenkään ei ole tarkoitus työpaikallaan kokea oloaan uhatuksi. Ensimmäinen tehokas neuvo uhkaavissa kohtaamisissa on ottaa välimatkaa

asiakkaaseen. Kulunvalvonnassa pystyt ottamaan muutaman askeleen pois asiakkaasta. Lähtöselvitysluukulla voit työntää tuoli kauemmas lasiluukusta tai ennakkoidusti asettaa lasit kapeampaan asentoon.

Yleensä rauhallinen puheen sävy laukaisee tilanteen, eikä kohtaaminen eskaloitu pidemmälle. Pahin mitä voit tehdä, on provosoitua asiakkaan sanoista. Lisää välimatkaa uhkaavasti tai solvaavasti käyttäytyvään asiakkaaseen ja pidä itsesi rauhallisena. Voit viimeisenä keinona kertoa asiakkaalle, että jos hän ei rauhoitu ja madalla ääntään, asiakaspalvelutilanne kanssasi ei voi jatkua. Jos tilanne kuitenkin mielestäsi jatkuu ennallaan, voit tehdä omavaltaisesti päätöksen, milloin asiakaspalvelu kanssasi päättyy.

Jos ohjaat asiakkaan jollekin toisen virkailijan luokse, on hyvä ”varoittaa” tuota virkailijaa etukäteen. Mikäli asiakkaan käytös jatkuu edelleenkin ennallaan, voimme pyytää tätä poistumaan. Epämiellyttävistä tilanteista työpaikalla voit aina keskustella ja purkaa sydäntäsi esimerkiksi vuoro esimiehen kanssa. Asioita ei kannata jäädä pyörittelemään ja vatvomaan oman pään sisällä. Yleensä oma mieli kevenee, kun saa ikävän tilanteen purettua jonkun kollegan kanssa.

7.6. THV - vartiointipalvelu

THV-vartija saapuu terminaaliin iltaisin lastauksen ajaksi ja kunnes terminaali suljetaan. Tarpeen vaatiessa vartija voidaan kutsua terminaaliin myös päiväsaikaan. Päivystäjän vartijan puhelinnumero on merkittynä tarralla jokaiseen terminaalin lankapuhelimeen.

7.7. Viranomaiset

Teemme tiivistä yhteistyötä eri viranomaistahojen kanssa (rajavartiolaitos, poliisi, tulli). Pyynnöstä avustamme heitä ja annamme oma-aloitteisesti vihjeitä epäilyttävästä toiminnasta.

Saamme luovuttaa viranomaisille matkustajatietoja. Jos viranomainen on edessäsi, pyydä häntä esittämään viranomaismerkki. Yleensä he esittävät sen pyytämättä. Ota myös aina yhteys esimieheen taikka vahtimestariin hänen ollessa paikalla. On varminta antaa heidän hoitaa asiointi viranomaisten kanssa.

7.8. Henkilöllisyyden todistaminen

Kun asiakas haluaa ostaa lipun juuri lähtevään laivaan, tulee hänellä olla mukana matkalle tarvittavat matkustusasiakirjat eli henkilöllisyystodistus. Muussa tapauksessa emme myy asiakkaalle lippua.

Jos lähtö on myöhemmin (asiakas ehtii hakea tarvittavat matkustusasiakirjat ennen lähtöä) tai toisena päivänä, voi lipun myydä.

Miksi näin?

- Asiakkaalta voidaan evätä pääsy laivaan, kun asiakkaalta puuttuu matkustusasiakirja.

- Asiakas kokee tilanteen ristiriitaisena ja rahastuksena, lippu on juuri myyty ilman tarvittavia matkustusasiakirjoja, mutta he eivät pääse laivaan eivätkä saa rahaa lipusta takaisin.

Yleisesti:

Kun asiakkaat kysyvät, mitä seuraa, jos ei ole tarvittavaa matkustusasiakirjaa mukana, voi heille kertoa, että heidät voidaan käännättää missä tahansa kohtaa takaisin ja lipusta ei ole takaisinmaksua. Käännytys voi tapahtua viranomaisten tai laivan henkilökunnan toimesta.

Kun asiakas kysyy, pääseekö hän takaisin kohteesta laivaan, emme voi sitä taata. Asiakas saattaa joutua hoitamaan tarvittavat matkustusasiakirjat kuntoon kohteessa. Tämä koskee etenkin matkoja Helsingistä Tallinnaan, joissa matkustaja käy maissa Virossa.

Me emme edelleenkään sano asiakkaille, että he lähtevät matkaan omalla vastuulla tai riskillä. Me vain toteamme, että tarvittavat matkustusasiakirjat tulevat olla matkalla mukana. Jokaisessa varausvahvistuksessa, jonka matkustaja on saanut jo ennakoon ennen matkustuspäivää lukee mm. seuraava tiedonanto:

"Matkustaja on velvollinen huolehtimaan siitä, että hänellä on mukanaan voimassa oleva matkustusasiakirja."

- Hyväksytyt, viralliset ja suositellut henkilöllisyystodistukset Turku-Tukholma -reitillä:

Huom. Korkeammat vaatimukset henkilöllisyystodistuksia koskien Viroon matkustettaessa. Neuvo asiakasta oikein.





Ulkomaalaisen henkilökortti. Matkustettaessa ulkomaalainen tarvitsee oman maansa passin.



Alaikäisen henkilökortti.



A5-kokoinen ajokortti.

Tallink Siljan henkilökunta-ID ei ole matkustusasiakirja.

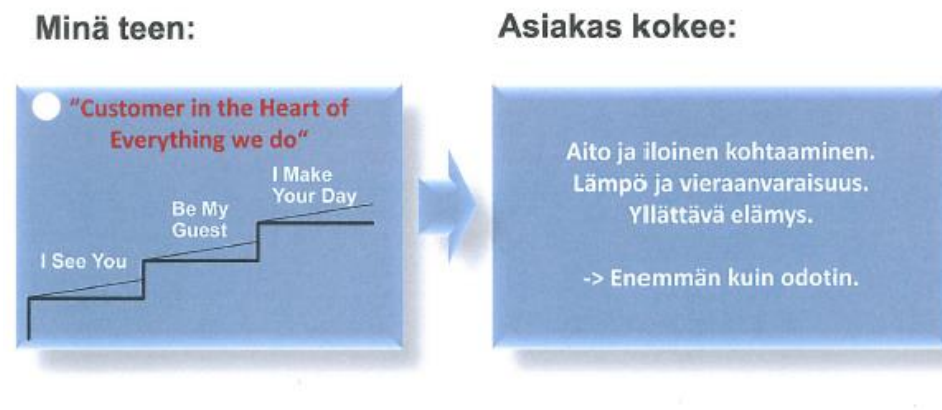
8 Asiakaspalvelusta

Asiakaspalveluun liittyvää

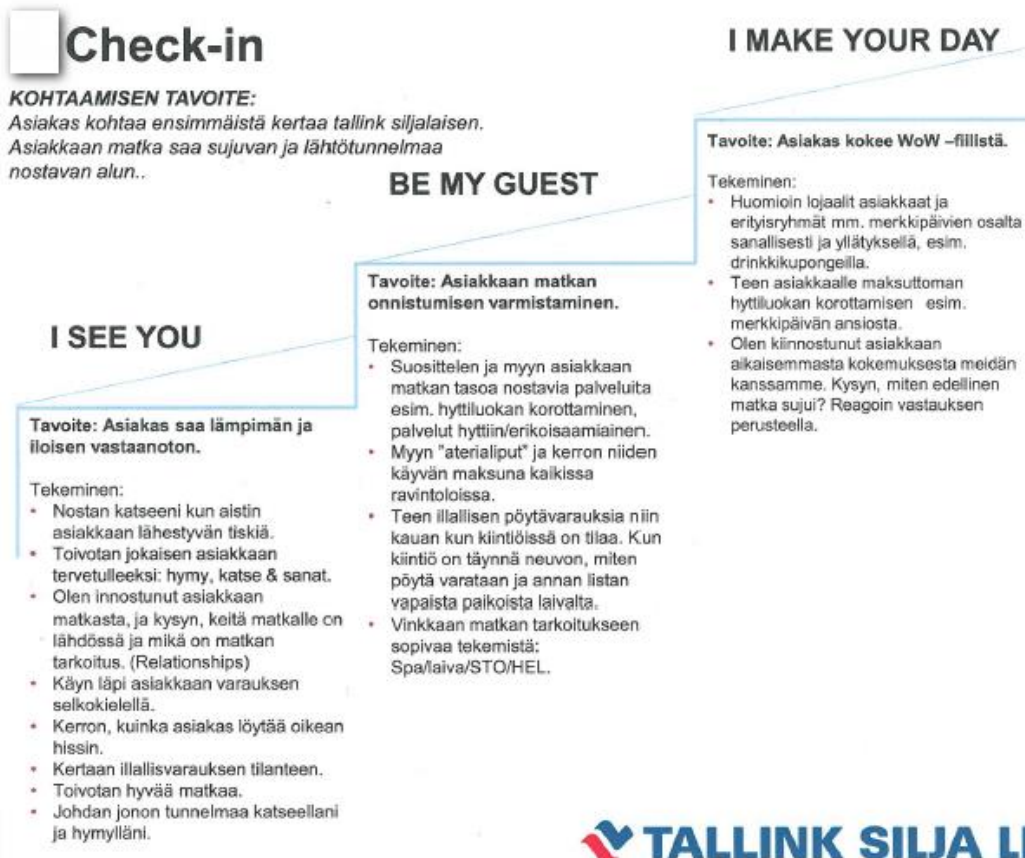
Teknisen osaamisen ja tieto-aidon ohella panostamme vahvasti myös asiakaspalvelun tason kehittämiseen. Pyrimme olemaan Itämeren johtava varustamo. Tällä hetkellä koko varustamon henkilökunta on saanut saman perehdytyksen ja koulutukset jatkuvat paraikaa. Asiakaspalvelun tasoa voidaan mitata kolmiportaisen arviointimallin pohjalta.

8.1. Travel Experience

Standardit jokaiseen asiakaskohtaamiseen



Asiakaskohtaamisissa minimivaatimuksena on asiakkaan huomaaminen ja ystävällinen vastaanotto. Kun saamme yllätettyä asiakkaan jollakin ennalta arvaamattomalla tavalla, saavutamme asiakaspalvelussa parhaimman mahdollisen tuloksen.



8.2. Mystery Shopping

Ulkopuolisen tahon testiasiakkaat tekevät tasaisin väliajoin arviointimatkoja konsernin aluksilla. Testiasiakkaat arvioivat terminaalissa ja laivoilla tapahtuvat





asiakaskontaktit ja yleiset puitteet matkan eri vaiheissa. Apunaan he käyttävät arviointitilanteita varten tehtyjä kysymyspattereita.

Testiasiakkaitten havaintojen ja kommenttien pohjalta eri yksiköt saavat palautetta hyvin sujuneista asioista ja kehitystä vaativista kohteista. Palautteisiin ja tutkimustuloksiin reagoidaan mahdollisimman nopeasti ja puutteet pyritään korjaamaan vahvuuksiksi.

Turun terminaalien osalta testihenkilöt arvioivat tapahtumia lähtöselvitystiskillä, kulunvalvontaportilla sekä toimintaa laivasta poistuttaessa. Edellisissä mysteerimatkoissa testimatkaaajia on pyydetty kiinnittämään ja kuvailemaan esimerkiksi näitä asioita:

- Oliko asiakaspalvelijan nimikyltti esillä?
- Oliko palvelu ystävällistä?
- Kerrottiinko sinulle jotakin laivan palveluista tai ohjelmasta?
- Tarjottiinko sinulle mahdollisuutta ostaa jotakin lisää vielä lähtöselvityksessä?
- Miten palvelu kulunvalvonnassa sujui?
- Toivotettiinko hyvää matkaa?

Tulosten tulkinta:

Vihreä väri		Loistava tulos	Excellent 90-100
Keltainen väri		Hyvä tulos	Good 80-89
Harmaa väri		Kehitys toivottavaa	Needs development 60-79
Punainen väri		Tarvitaan suuria kehitystoimia	Needs a lot of development 0-59

Esim.

Arvioitava asia saa **vihreän värin**, jos asia tapahtuu virikailijan omasta aloitteesta.

Arvioitava asia saa **keltaisen värin** heti, jos asiakas itse joutuu kysymään tietoa.

Arvioitava asia saa **punaisen värin**, jos virikailija ei kerro eikä asiakas itsekään kysy asian perään.



9 Check-in – työ

Lähtöselvitys on paljon muutakin kuin pintavilkaisulta saattaisi näyttää. Toki suurin osa työstä on matkustajien ja ajoneuvojen lähtöselvitystä, varausten korjaamista, lisäysten tekemistä, henkilötietojen muokkaamista, saatavuuksien tarkistamista sekä maksutapahtumien tarkkailua. Lähtöselvitystilanne kulminoituu lopulta laivaannousukorttien tulostamiseen. Tietotekniseen lähtöselvitysmailmaan tutustutaan varausjärjestelmään perehdyttäessä. Emme käy tämän lehtisen puitteissa läpi näitä asioita.

Turun Satama on solmukohta monenlaisille liikkujille, ei vain matkustajille. Me olemme töissä myös näitä henkilöitä ja tahoja auttaaksemme.

9.1. Löytötavarat ja kadonneet esineet tai henkilöt

Suomen Löytötavarapalvelu vastaa Tallink Siljan aluksilta löytyvistä löytötavaroista. Terminaalirakennuksessa ei säilytetä löytötavaroita muuten kuin poikkeustapauksissa. Ennen kuin neuvot asiakasta enempää, niin kysy tavaroitaan tiedustelevalta muutama tarkentava kysymys.

- Poikkeukset normaalikäytäntöön

Asiakas on vasta tullut ulos laivasta, on unohtanut esim. takkinsa laivaan ja laiva vielä satamassa.

Neuvo asiakas kulunvalvontaportille kysymään lisäohjeita. Mahdollisuuksien mukaan kadonnutta tavaraa saatetaan ehtiä vielä mennä etsimään. Jos laivan lähtöaika on jo lähellä, laivalle ei voida enää mennä etsimään.

- Ohjaa asiakas löytötavaratoimistoon

Tämä on pääsääntöinen paikka, jonne kadotetut tavarat päätyvät. Jos asiakkaan matkasta on kulunut enemmän kuin yksi päivä, voit neuvoa asiakasta olemaan yhteydessä Suomen Löytötavarapalveluun. Käyntikortin voi antaa asiakkaan mukaan.

- Poikkeustapaukset, jolloin tavara on noudettavissa terminaalista

Jos asiakas on sopinut jonkun kanssa, että löydetty tavara on noudettavissa check-in – tiskiltä, voit katsoa löytötavarakaapista, onko tavara jo ehditty toimittaa meille asti.

Jos jokin tavara löytyy itse terminaalarakennuksesta, niitä säilytetään muutama päivä löytötavarakaapissa, ennen kuin ne toimitetaan eteenpäin.

- Kadonneet henkilöt, jotka eivät ole tulleet ulos laivasta

Me emme saa luovuttaa matkustajatietoja ulkopuolisille henkilöille. Eli mikäli matkustajaa ollaan vastassa, emme saa ottaa kantaa siihen, onko matkustaja laivassa vai ei. Tällöin neuvomme vastassa olevaa henkilöä odottamaan saapuvien matkustajien portilla (valkoinen portti). Jos matkalla ollutta asiakasta ei löydy ja häntä odottavalla henkilöllä on hätä, hän voi halutessaan itse ottaa yhteyttä poliisiin.

9.2. Huoltomiehet ja tavarantoimitukset

Terminaalissa liikkuu päivittäin monenlaista väkeä. Kysy, millä asioilla henkilöt ovat, ja toimi sen perusteella. Kaikkia ei kuitenkaan ole tarkoitus päästää ns. henkilökunnan tiloihin. Jos sinua pyydetään kuittaamaan jokin toimitus, tarkista että toimitettavat tavarat kuuluvat terminaaliin eikä esimerkiksi jollekin laivalle. Ota vastaan ja kuittaa nimelläsi tavaratoimitus, joka on sen kokoinen että se on helppo kantaa.

Kysy tarvittaessa apua, jos et tiedä miten toimia. Tässä esimerkkihenkilöitä, jotka asioivat terminaalissa päivittäin: löytötavaramies, huoltomiehet, muumipuvun toimittaja, aluepäällikkö Kim Söderströmin henkilökohtaisia asiakkaita, laivalla esiintyvät artistit ja heidän roudarinsa.

Jos annat terminaalin avaimet jollekin työmiehelle mukaan, niin painota aina, että muistavat tuoda ne myös takaisin.

9.3. Maksupäätte yleinen esittely

Asiakkaan tulee hyväksyä maksutapahtuma pääsääntöisesti omalla PIN-koodillaan. Esimerkiksi jotkin ulkomaalaiset maksukortit vaativat asiakkaan allekirjoituksen merkinä maksun hyväksymisestä.

nollaa ja printtaa kuitti

Nollaa ja printtaa kuitti jokaisen työvuorosi päätteeksi (**menu 7-1-3**). Näin maksupäätteelle ei jää useamman henkilön tai useamman päivän myyntejä. Printattu nollauskuitti liitetään omaan tilitykseen.



9.4. Matka-Vekka ja Matkapojat

Näillä matkanjärjestäjillä on oma lähtöselvityspiste terminaalin pohjakerroksessa.

Kun asiakas on ostanut matkansa joltakin näistä matkanjärjestäjistä, on matkassa mainittu heidän oma varausnumerosa ja matkanjärjestäjän oma kuitti. Asiakkaan dokumenteissa saattaa jopa olla matkanjärjestäjän logo, josta ko. varaukset on helppo tunnistaa asiakkaan tiedustellessa laivannousukortteja lähtöselvitystiskiltä.



Emme tee matkanjärjestäjien varauksiin muutoksia. Kysy rohkeasti apua jos olet epävarma.

9.5. Lähtöselvityksen screenit eli Counterit

Jokaisen lähtöselvitystiskin yläpuolella on tv-ruutu, johon ilmestyyvää tekstiä hyödynnetään asiakkaiden ohjaamiseen oikealle luukulle. Jokainen virkailija itse huolehtii siitä, mitä ruudulla lukee.

Eri lähtöselvityspisteiden roolit:

- Ryhmät eli yli kymmenen hengen varaukset noudetaan ryhmäluukulta. Riippuen ryhmien määrästä luukkuja on käytössä 1-3 kpl.
- VIP-asiakkaiden luukku on tarkoitettu asiakkaille, joilla on GOLD-tason kanta-asiakaskortti. Myös sviittimatkustajat saavat tulla asioimaan VIP-luukulla. Toki GOLD-tason asiakas saa asioida muillakin luukuilla. VIP-luukku on olemassa sitä silmällä pitäen, että GOLD-asiakkaan ei tarvitsisi pitkään odottaa ja jonottaa. Oma lähtöselvityspiste on GOLD-tason kanta-asiakkaiden oma kanta-asiakasetu.
- KIDS-luukku on varattu lapsiperheille. KIDS-luukulla on myös perheen pienimpiä varten pikkuportaot, jotta lapsetkin ylettyvät näkemään mitä lähtöselvitystilanteessa tapahtuu. Lasten luukulla on sallittua ja toivottavaakin panostaa lasten kanssa seurusteluun ja jutusteluun. Lasten luukku on käytössä lähinnä lomasesonkeina ja lapsiperheille suunnatuilla erikoislähdöillä.

9.6. Esitteet ja hand-outit

Lähtöselvitystiskien takana on pieni esitteiden käsivarasto. Hyllystä löytyy muun muassa Turun, Tallinnan, Tukholman ja Helsingin ja Maarianhaminan kaupunkikarttoja, kanta-asiakasesitteitä, viihdevihko josta selviää Baltic Princessin ajankohtainen esiintyjälista, esittelyvihkoset Tallinnan hotelleista.

Itse lähtöselvitystiskeillä on jaettavissa Baltic Princessin ravintolaesitteitä, FÖLI-flyereita paikallisliikennelipun ostoon, Fashion Street – muotikauppaesitteitä ja pelkistettyjä laivan pohjapiirrustuksia. Kesäkaudella jaossa on myös muumibussin aikatauluja sekä hand-outteja lapsille. Viime kausina lapsille on voitu jakaa mm Silja-tatuointeja, nappikuulokkeita, hylje-avaimenperiä, jääkaappimagneetteja ja pehmohylkeitä.



Asiakkaiden yllättämiseksi esimerkiksi merkkipäivän johdosta olemme antaneet päivänsankarille jonkun seuraavista: suklaata, Siljan termospullon tai drinkkikupongit. Jotta lähtöselvittäjä huomaisi asiakkaansa olevan päivänsankari, on tämän matkavarauksella merkintä asiasta.

Tapana on jakaa myös ajankohtaista risteilyohjelmaa noin yksi ohjelma yhtä hyttiä kohden. Kun saavut työvuoroosi lähtöselvitystiskillä, poimi itsellesi sopiva määrä

ohjelmia jotta kaikille riittäisi.

Myös konttoritarvikkeet ja kuittirullat löydät lähtöselvitystiskien takaa.

9.7. Matkustusluvut, ikärajat ja ikäsäännöt

On hyvä sisäistää jo työsuhteen alussa meidän reittiämme koskevat tärkeimmät ikäsäännöt ja ikärajat. 23 h – risteilyllä ikäraja on 18 vuotta. Saaristoristeilyllä ikäraja on 15 vuotta. Nämä ovat Turun linjalla pätevät yleissäännöt ja ikärajat tulee täyttyä, jotta voi matkustaa yksin. Kun ikäraja ei täyty, matkustajalla täytyy olla mukana valvoja.

A) 0 – 17 – vuotias joka matkustaa ilman omaa huoltajaa

Alaikäisellä tulee olla mukana vanhempien allekirjoittama lupalappu. Lupalapusta tulee käydä ilmi, kuka on kyseessä olevasta alaikäisestä vastuussa matkan ajan. Huoltajan valtuuttaman perheenjäsenen tai valvojan on oltava vähintään 25-vuotias.

B) 15 – 17 – vuotias joka matkustaa yksinään

Kun ikäsääntömme sallivat tämän ikäisen matkustavan yksin (esim. Saaristoristeily), tulee hänellä olla mukanaan vanhempien täyttämä lupalappu.

Poikkeus: Ahvenanmaalla tai mantereella opiskelevat

Kun alaikäisellä henkilöllä on opiskelutodistus, on hänen mahdollista matkustaa iltalaivalla, jolla on korkeammat ikärajat (K-18). Hänellä tulee olla esittää myös matkustuslupa.

Kun asiakas tarjoaa lähtöselvitystiskillä mukana olevien lasten tai nuorten matkustuslupia, tarkista ne ja anna takaisin asiakkaalle. Neuvo vielä, että lupalappu tulee olla matkan aikana mielellään lapsen hallussa tämän liikkuesssa laivalla. Laivan henkilökunta on oikeutettu kysymään matkustuslupaa, ja se tulee tarvittaessa pystyä esittämään.

Lähtöselvitysaikana meillä ei ole tapana enää tulostaa alaikäisille lupalappuja täytettäväksi mahdollisten väärinkäytösten estämiseksi.

9.8. Keskusradioon kuuluttaminen

Kuulutettaessa ilmoitukset kuuluvat niin sisällä rakennuksessa kuin ulkona terminaalin välittömässä läheisyydessä.

Kuulutuslaitteeseen on ennalta tallennettu useimmiten käytettäviä fraaseja. Fraasit on luettu nauhalle yleensä kolmella kielellä (suomi, ruotsi, englantia).

Laitetta voi käyttää myös silloin kun halutaan kuuluttaa jotakin ns. omin sanoin eli jotakin



sellaista, mihin ei ole tehty valmista ääninauhaa.

Esimerkkejä tilanteista, joissa kuulutetaan:

- Häätötilanteissa tiedottaminen
- Asiakaskuulutukset
"Heikki Valkonen, Heikki Valkonen, ystävällisesti olkaa yhteydessä toisen kerroksen kulunvalvontaan."
"Henkilöt samalta varaukselta: Nyytinen, Raukola ja Isaksson. Olettehan uudelleen yhteydessä lähtöselvitykseen terminaalin pohjakerroksessa. Kyseessä on hytin vaihto."
"Daniel Nurro, Daniel Nurro, ystäväsi odottavat sinua terminaalin ala-aulessa."
- "Laiva on lähtövalmis. Matkustajia pyydetään siirtymään laivaan."
- "Tiedotus asiakkaille terminaalin pohjakerroksessa: Yläkerran tilanahtauden vuoksi on laivaan pääsyä mukavampi odottaa terminaalin pohjakerroksessa."
- "Hyvät lähtevät matkustajat, ystävällisesti ottakaa laivaannousukortti valmiiksi esille kun siirrytte kulunvalvontaporttia kohti. Laivaannousukortissa on oma nimesi sekä viivakoodi. Kiitos yhteistyöstä."
- "Hyvät matkustajat, Baltic Princess on saapunut Turkuun. Pyydämme teitä ystävällisesti pitämään ulosmenotiet, hissit ja portaat vapaina saapuville matkustajille."
- "Tiedotus: Silja Galaxy arvioitu saapumisaika Turkuun on tänään aikataulusta poiketen klo 7.20."



Kuuluttaessa on tärkeää löytää sopiva puhevolyymi. Liian hiljainen puhe ei kuulu minnekään, ja liian voimas puhe särkeytyy puuroksi kaiuttimissa. Hyvä vinkki on puhua hieman mikrofonin ohi. Näin huulien välistä tuleva ilmavirta ei pörise mikrofonin, jolloin kuulutus kuulostaa epäselvältä ja puuskuttavalta. Puhu riittävän selkeästi ja hitaammin kuin normaalisti puhuisit.

- Jokaisen on suositeltavaa harjoitella kuuluttamista.
 - Tarvittaessa jokaisen täytyy osata kuuluttamaan sekä nauhoitettuja ilmoituksia että itse puhuttuja ilmoituksia.
 - Voit harjoitella vaikkapa kuuluttamalla itseäsi 😊
- "Sari Pykäri, Sari Pykäri, ystävällisesti olkaa yhteydessä lähtöselvitykseen terminaalin pohjakerroksessa. Luukku 6."*

9.9. Esiintyjät ja hissiavain

Laivoillamme vierailevat esiintyjät tulevat usein kysymään neuvoa lähtöselvitystiskiltä. Tärkeää on tuolloin tarkistaa, mistä he saavat hyttiavaimensa.



A)

Artisti esiintyy vain yhden matkan

Artistille ja hänen soittajilleen on etukäteen tehty seaware-varaus. Meidän tehtävä on printata heille laivaannousukortit ja antaa tornihissin avain.

B)

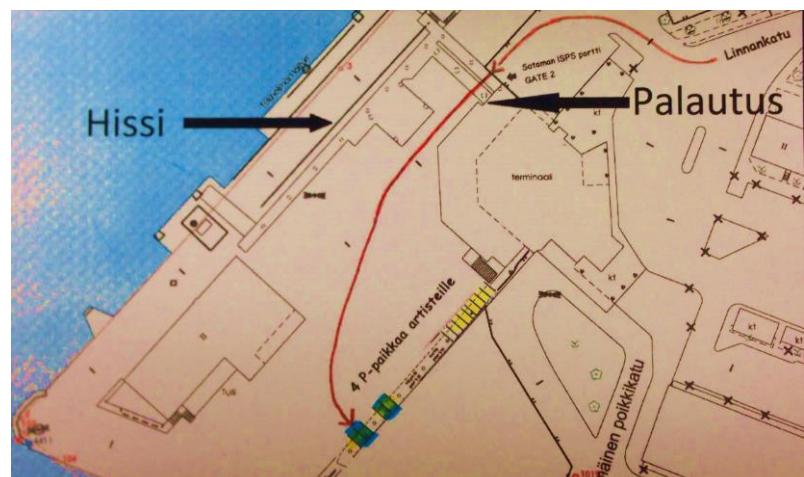
Artisti esiintyy useammalla matkalla

Artisti ja soittajat saavat hyttiavaimensa laivan infosta. Tällöin seawaresta ei löydy heille varausta. Heidät on merkitty Crew-listaan ja artistit-listaan. Listat ovat luettavissa esimiehen sähköpostista

sekä Doorman-sähköpostista. Tornihissin avain annetaan artistille kuittausta vastaan terminaalisia.

Ei ole väliä, kuinka monella matkalla artisti esiintyy, hänelle annetaan tarvittaessa tornihissin avain ja kulkutägi sataman 2-porttiin. Tornihissillä artistit roudaavat esimerkiksi soittimia näppärästi kohti laivan sisäänkäyntiä.

- Postihuoneessa pöydällä on lista, johon artisti merkitsee nimensä sekä puhelinnumeron.
- Me merkitsemme, minkä hissiavaimista artisti saa (avaimen numero).
- Kun artisti palauttaa avaimen matkan jälkeen, se kuitataan tähän samaiseen listaan.
- Mikäli avainkäytäntö ei ole artistille tuttu, voi hänelle antaa mukaan kartan, josta selviää keikkabussin



parkkipaikka sekä avaimenpalautuslaatikko.

9.10. Postin liikkuminen

Laivoille liikkuu terminaalin kautta paljon postia, paketteja ja tavarantoimituksia. Postihuoneesta henkilökunnan tiloista löydät siniset muovilaatikat.

- Laivoille kuuluvat postit (Princess & Galaxy).
- Firman sisäinen posti, joka on matkalla Helsinkiin
- Ulkoinen posti



9.11. Tuplaristeilijät

Mikäli lähtöselvitystilanteessa tulee ilmi, että asiakkaalla on useampi kuin vain yksi matka peräjälkeen, mene kertomaan esimiehelle. Esimies pyrkii laittamaan saman hytin kaikille asiakkaan matkoille, jos se vain on mahdollista. Hyttinumero voi olla sama, jos varauksilla olevat hyttikategoriatkin ovat samat.

Asiakas saa seuraavan matkan laivaannousukorttinsa laivan infosta. Terminaalin vahtimestari toimittaa uudet hyttiavaimet infoon, josta avaimet ovat noudettavissa klo 20 alkaen. Asiakkaan ei tarvitse tulla terminaalista hakemaan avaimiaan. Hyttiä ei siivota matkojen välillä.

10 Autolähtöselvitys

Autolähtöselvitys (henkilökunnan puheessa usein "autokolli") sijaitsee kauempana autokentällä. Kaikki ajoneuvovaraukset ohjataan autolähtöselvitykseen. Terminaalissa ei ole sallittua lähtöselvittää ajoneuvovarausta.

Terminaalin pelisääntöihin kuuluu, että aamuvuorossa emme varaa autopaikkoja ollenkaan terminaalista käsin. Iltavuorossa voit myydä autopaikkoja klo 18 asti. Eli lähtöselvitysaikoina kaikki ajoneuvovaraukset tehdään suoraan autolähtöselvityksessä. Älä ota kantaa, löytyykö tilaa taikka mitä matka maksaa: Kaikki asiat selviävät autokollissa.

Kun sinulla on työvuoro merkitty autolähtöselvityksessä, työasuun kuuluu myös huomiovärinen liivi tai takki. Huomioliivi on kaikille merkki siitä, että meillä on lupa olla satama-alueella.

Kun olet ollut jonkun aikaa työsuhteessa, pääset tutustumaan myös autolähtöselvitykseen. Autolähtöselvitys poikkeaa hieman jalkamatkustajien lähtöselvityksestä. Tärkeää on kiinnittää huomiota ajoneuvon korkeuteen, autossa istuvaan matkustajamäärään ja matkan määränpäähän. Autolähtöselvityksen virkailijat tekevät yhteistyötä kenttähenkilökunnan kanssa. Tarkemmat käytännöt ja pelisäännöt selitetään sinulle kun sinulla on perehdytysvuoro autokaistalla.

11 Kulunvalvonta eli porttityö

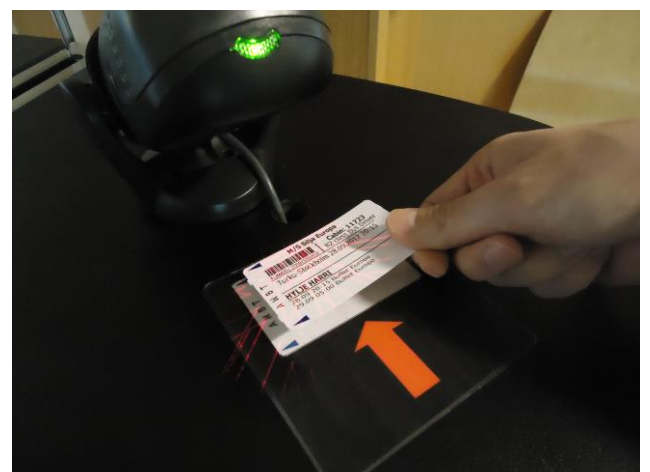
Kulunvalvontaportit ovat olemassa ISPS-sääntöjen vuoksi. Jokaisella, joka laivalle aikoo, tulee olla asiaankuuluva laivaannousukortti tai henkilökunnan ID-kortti. Jokaisella tulee olla myös virallinen henkilöllisyystodistus laivaan noustaessa.

ISPS-alueeseen kuuluu muun muassa odotussalin kulunvalvontaporttien jälkeinen osa sekä autokenttä, ja terminaalin takapiha. Kirjaututtuaan ISPS-alueelle, matkustaja ei voi enää poistua alueelta.

Porttivuorojen pääasiallisena tehtävänä on valvoa kulkuporttien toimintaa terminaalin toisessa kerroksessa. Porttivuorossa on joka aamu ja ilta joku kiinnittämässä lankut laivan saapuessa ja irrottamassa lankut laivan lähtiessä.

Lankkuja on kaksi: 5- ja 6-lankku. Numerot viittaavat kerrokseen, eli laivan kanteen, johon lankku vie. Porttityössä kommunikoidaan eritoten radiopuhelimilla.

Jokainen terminaalissa työskentelevä henkilö perehdytetään varausjärjestelmän lisäksi myös porttityöhön. Porttityössä tulee hallita useita eri tietokoneohjelmia, joita käytetään



matkustajaliikenteen valvomisessa. Nämä ohjelmat esitellään vielä erikseen porttityön valmennusjaksolla.

Terminaalin siisteydestä huolehtii N-Clean. N-Clean siivoaa sekä terminaalissa että laivassa. Terminaalsiivoojan voit kutsua paikalle, jos havaitset akuutin siivouskohteen. Hänet tavoittaa puhelimella. Tärkeimmät ja porttityössä usein tarvittavat puhelinnumerot ovat mainittuina muistilapulla ISPS-portin työpisteessä.

Käytännön ohjeet portilla työskentelyyn löytyvät V-asemalta (TerminalsFi >Turku >Portit>).



11.1. Sviittimatkustajat iltalaivassa

- Asiakkaat, jotka matkustavat sviitissä ovat oikeutettuja nousemaan laivaan hiukan ennen muita matkustajia (n. 5 min)
- Lähtöselvityksessä neuvotaa asiakasta ottamaan yhteyttä kulunvalvontaan ja kysymään lisätietoja
- Lähtöselvitysvirkailija käy läpi matkavarauksen eikä ota kantaa laivaannousuaikaan.

Jos matkustaja tarvitsee apuvälinettä liikkumiseen, voidaan hänet päästää sviittimatkustajien mukana laivaan ennen asiakasvyöryä. Tämä aikaisempi laivaannousu on avunanto huonosti liikkuvalla matkustajalle, koska nyt hän pääsee laivaan ja hissiin jonottamatta. Huonosti liikkuvalla voi olla mukana yksi avustaja, kun laivaan siirrytään valkoisesta portista.

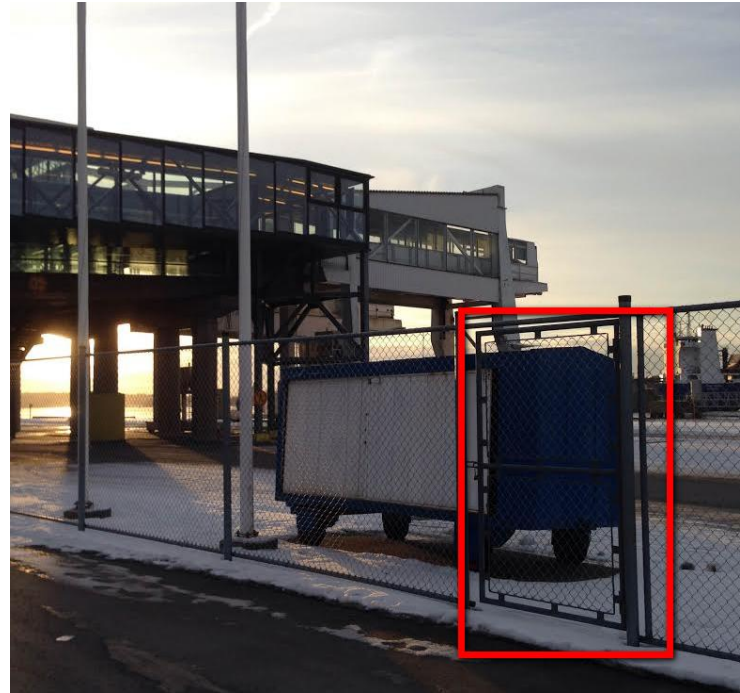
Ns. valkoisesta portista kulkeminen on tarkoituksena säilyttää pienen ja rajoitetun ihmisjoukon erityispalveluna. Olemme hyvin tarkkoja tässä, että kuka tahansa ei pääse valkoisesta portista. Toisinaan asiakkaalle joutuu pitkäänkin selittämään miksi portista ei pääse. Pysymme jämäpteinä mutta kuitenkin ystävällisinä.

11.2. Kantopalvelut - "porter service"

Etenkin kesäkautena monet suuret ryhmät ovat ennakkoon tilanneet meiltä laukkujen kantopalvelun. Tämä tarkoittaa sitä, että ryhmä ei halua laukkujaan hytteihin, vaan laukut pakataan lähtösatamassa laukkuvaunuun. Vaunu matkustaa määränpäähän autokannella laukut sisällään ja puretaan satamassa.

Kun ryhmä on paikalla ajallaan, laukut pakataan laukkuvaunuun ennen laivan saapumista.

- Terminaalin ulkopuolella kulkevassa aidassa on lipputankojen kohdalla aukko, josta ryhmien laukut lastataan laukkuvaunuihin.
- Yleensä charterbussi ajaa lipputankojen eteen, ja bussikuski avustaa laukkujen purkamisessa pois bussin tavaratilasta.
- Jotkut laukut saattavat olla hyvinkin painavia.
- Laukkukannot kuuluvat porttivahtien työtehtäviin.



11.3. Avustuspalvelu satamissa ja matkustaja-aluksilla

EU-asetuksen 1177/2010 pääperiaatteena on että kaikkien kansalaisten pitäisi voida hyötyä meri- ja sisävesiliikenteen sisämarkkinoista. Myös vammaisilla ja liikuntarajoitteisilla henkilöillä, oli liikuntarajoitteen syy sitten vamma, ikä tai jokin muu tekijä, olisi oltava samat mahdollisuudet käyttää matkustajaliikennepalveluja ja risteilyjä kuin muillakin kansalaisilla.

Edellä mainituilla matkustajilla on oikeus saada maksutta apua satamissa sekä matkustaja-aluksilla (avustamispalvelu). Palvelu on tilattavissa etukäteen ennen matkaa (aikaraja 48 h). Jos asiakas ei ole palvelua etukäteen tilannut, niin pyrimme silti häntä avustamaan laivaannousussa mahdollisuuksien rajoissa.

Terminaalien ja laivayhtiön tarjoama apu perustuu asetukseen ja on ns. yleisavustamista. Mikäli asiakas tarvitsee henkilökohtaista apua (nostaminen, pukeminen, syöttäminen, wc-käynnit jne.) tulee hänellä olla oma avustaja mukana matkalla.

- Usein laivamatkustaminen on helppoa ja vaivatonta. Tietyt matkustajaryhmät, esimerkiksi ikääntyneet, vammaiset ja liikuntarajoitteiset henkilöt tarvitsevat enemmän apua. Heillekin matkustamisen tulisi olla paitsi mahdollista, myös luotettavaa ja turvallista sekä kokemuksena miellyttävää.
- Hyvä asiakaspalvelu edellyttää tietoja ja taitoja. Niillä ei kuitenkaan ole merkitystä ilman ammattietiikkaa ja työmoraalia. On tärkeää



muistaa, että jokainen matkustaja on ihminen, jolla on oma arvonsa ja omat oikeutensa.

- Liikkumisesteisyys liittyy usein ikään, sairauteen tai vammaan. Vammaisia on väestöstä 10–13 prosenttia. Ongelma koskettaa kuitenkin kaikkia: on arvioitu, että ihmiset ovat elinajastaan keskimäärin 40 prosenttia eri tavoin liikkumis- ja toimimisrajoitteisia. Olet läheistesi kanssa jossakin elämänvaiheessa aivan varmasti osa tätä joukkoa.
- Matkustajilla voi olla pelkoja joko tiettyä liikennemuotoa kohtaan tai arkuutta sosiaalisissa tilanteissa. Yleisimmät pelot matkan onnistumisesta liittyvät yhtäältä käytännön ongelmiin ja toisaalta sosiaalisiin syihin, kuten nolatuksi tulemiseen. Käytännön ongelmia ovat muun muassa oikean liikennevälineen löytäminen sekä kulkuneuvon siirtymisen ja siitä poistumisen helppous.
- Asiakasta avustettaessa on häneltä aina kysyttävä, mistä ja miten häntä voi tukea tai nostaa. Käyttäjä tietää tavallisesti omien apuvälineidensä käytöstä ja osaa tarvittaessa kertoa, miten parhaiten voit olla avuksi. Toisinaan autat parhaiten pysymällä pois tieltä – avun tarjoaminen ei tällöinkään ole ollut virhe, vaan osoitus hyvästä asiakaspalvelutaidosta.
- Pyörätuolia työnnettäessä on tarkkailtava esteitä, esimerkiksi kadun reunakiveystä. Sen ylittäminen onnistuu parhaiten siten, että pyörätuolia kallistetaan taaksepäin, etupyörät nostetaan esteen päälle ja sen jälkeen tuoli työnnetään esteen yli. Vaihtoehtoisesti pyörätuolin voi vetää kynnyksen yli tai rappuselle takaperin hieman kallistaen, isojen pyörien varassa.



12 Tärkeimmät sijainnit

12.1. Terminaalirakennus

Terminaalirakennus on Tallink Siljan omassa omistuksessa. Huolto ja ylläpito on Tallink Siljan vastuulla.

Pohjakerroksesta, yleisötiloista löytyy:



- Konttoritilat: Tallink Siljan markkinointi-, myynti- ja IT-henkilökuntaa.
- Matkanjärjestäjien palvelupiste: Matka-Vekka ja Matkapojat
- Välipala-automaatti, joka on ulkopuolisen Selecta-firman omistama ja hallinnoima
- Lähtöselvitysautomaatti



- Club One – automaatti: asiakas voi liittyä Tallink Siljan kanta-asiakkaaksi. Jos asiakkaalla on hankaluuksia näiden automaattien kanssa ja tulee kysymään lähtöselvitystiskiltä neuvoa, nouse ylös penkiltäsi ja mene auttamaan salin puolelle. Automaattien käyttö voi tottumattomalle käyttäjälle olla aluksi hankalaa. Käyttöä on toisaalta vaikeampi neuvoa etäältä vain sanallisesti. Mene siksi asiakkaan mukaan
- Varastotilat: mm. matkailuaiheisia esitteitä ja kopiopaperia
- Kokoushuone Wellamo
- Naisten ja miesten wc-tilat

- Hissi: wc-tilojen viereisellä hissillä pääset toiseen kerrokseen

Pohjakerroksessa, henkilökunnan tiloista löytyy:

- Verstas eli vahtimestarin välivarasto
- Koulutushuone

Yläkerrassa, ISPS-alueen ulkopuolella löytyy:

- Hissi saapuu yläaulaan
- Laukkuhuone:

Tarkoitettu esimerkiksi päiväksi Turkuun jääville turisteille, joiden paluumatka on samana iltana Siljan laivoilla. Palvelu on tällä hetkellä maksuton

- Kutsupiste:

Avustuspalvelun tilanneiden matkustajien odotuspaikka. Lainapyörätuolit löytyvät laukkuhuoneesta

Yläkerrassa, ISPS-alueen sisäpuolelta löytyy:

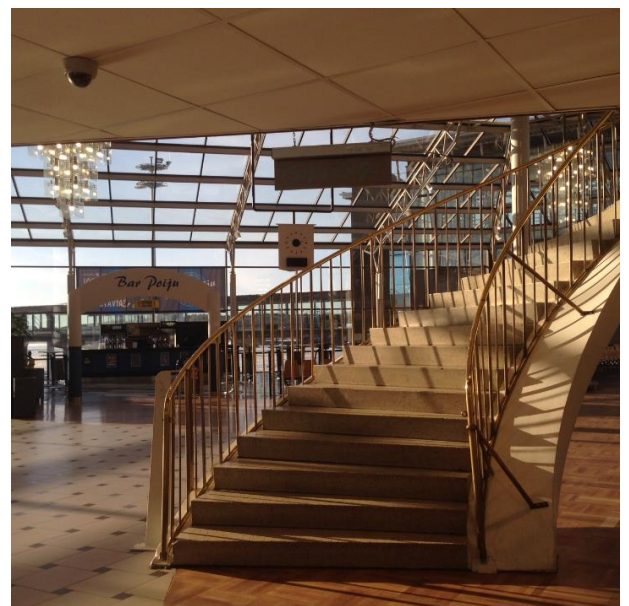
- Naisten ja miesten wc:t. Inva-wc sekä lastenhoituhuone
- Parvekemainen tupakointialue. Talvella rajoitettusti auki turvallisuussyistä. Uutta tupakointitilaa suunnitellaan rakennettavaksi sisätiloihin, terminaalin 3. kerrokseen
- Bar Poiju: Avoinna ainakin viikonloppuillaisin
- Café Silja: Auki aamusta iltaan. Viikonloppuisin rajoitetummin

Lähtöselvitysaikoina Café Siljaan pääsee vain voimassa olevalla laivaannousukortilla.

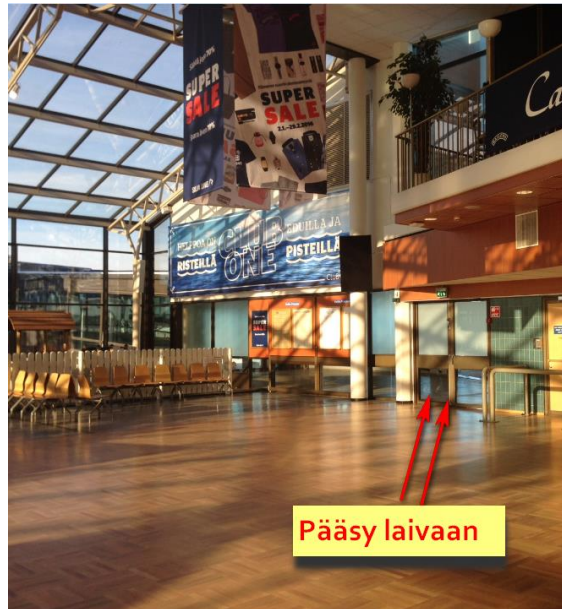
Tästä syystä esimerkiksi laivasta poistuneet matkustajat eivät pääse kahvilaan, eivätkä myöskään autolla laivaan menevät. Kulunvalvontaportti on miehitettynä lähtöselvitysaikoina. Odotusalueelle pääsee kuitenkin itseksensä klo 17.15 alkaen.

Päiväsaikaan kahvilassa on tarjolla muun muassa lounas, jolloin kulunvalvontaportit ovat auki. Porteista pääsee vapaasti liikkumaan klo 8.20 – 16.00 välisenä aikana.

- Muumi-leikkipaikka. Pieni liukumäki ja peuhusysteemejä pienille lapsille



- Henkilökunnan vaatevarasto
- Miesten pukuhuone (pääpukuhuone on alakerrassa)
- Pääsy laivaan



12.2. Sataman palvelut

- Ei pankkiautomaattia (laivoilla löytyy nosto-automaatti; ei Otto)
- Hotelli Seaport

Valuutan vaihto (sek > eur) Seaport-hotellissa. Eivät vaihda euroja ulkomaanvaluutaksi. Aamupala on mahdollinen, mikäli salissa on tilaa.

Auton vuokraus (etukäteen tilattujen ajoneuvojen nouto)

- Ravintolat: Kim's restaurant (korealaisia herkkuja), 3. linja, Hotel Seaport
- Tullin konttori
- Tallink Siljan cargo: rahtiliikenne
- Sataman alueella työsuhhteissa olevilla on oikeus käyttää kuntosalia, joka sijaitsee satama-altaan reunalla. Vuosimaksu peritään.

12.3. Jatkoyhteydet

Paikallisliikenne FÖLI, bussi nro 1



Jos asiakkaalla ei ole käteistä rahaa euroissa, niin bussilipun voi tilata omaan kännykkään.

- Lipun lataamista varten tarvitsee kännykkään ensin ladata FÖLI-sovellus.
- Esimerkiksi aikuisen kertalippu maksaa 3,00 € (ei peritä maksutapalisää).
- Kertalippu on voimassa 2 h.
- Ostamasi lippu tarkistetaan bussin lukijalaitteella.



- VR
- Kaukoliikenteen bussit
- Muumibussi, aikataulut vain kesäkuukausina. Aikataulut vaihtuvat kuukausittain. Muumipysäkin sijainti selviää ennen liikennöinnin alkua. Se ei välttämättä vuodesta toiseen ole samalla paikalla.

12.4. Asiakaspysäköinti

Kaikki pitkäaikaiset pysäköintipaikat ovat samanhintaiset 10 €/vrk. Kaikilla alueilla eri parkkikuitit. Pysäköintialueilla ei ole vartiointia tai kameroita.

Tallink Siljan oma pysäköintialue (ainut pysäköintikenttä, joka suljetaan portilla yöksi)

- ns. häkkiparkki
- Tallink Siljan lähtöselvityshenkilökunta valvoo pysäköintimaksuja ja tarvittaessa sakottaa.
- Myös parkkimittarin toiminta ja huolto kuuluu Tallink Siljalle.
- Näille parkkipaikoille on mahdollista myydä parkkilippu seaware-varausjärjestelmää hyödyntäen.
- Ensisijaisesti pyritään ohjaamaan asiakas automaatile maksamaan:
 - Kortilla 10 € jokaisesta vuorokaudesta (vain tasasummat mahdollisia 10€/20€/30€/ jne.)
 - Käteisellä (voimme kysyttäessä rikkoa setelin parkkikolikoiksi lähtöselvityksessä)



- Turun kaupungin satamalaitoksen alueet
- Kiekkopaikat (max 2 h) terminaalin edessä
- Invalidipaikat terminaalin edessä. Nämä paikat ovat maksuttomia liikuntarajoitteisten pysäköintiluvan haltijoille

- Yksityisen tahon omistama parkkitalo, jonka paikat ovat ainoastaan etukäteen varattavissa. Parkkitalo on miehitetty aikaisin aamulla ja myöhään illalla laivojen satamassaoloaikoina. Parkkitalo on vartioitu, parkkialue lukittu ja aidattu. Hinnat ovat 15€/vrk pihapaikka ja 20€/vrk sisäpaikka.
- Laivahenkilökunnan pysäköintialue cargo-alueella: Satamalta anotaan pysäköintilupa

13 Terminaalin tärkeintä sanastoa

Ei puhuta asiakkaille meidän ammattijargonia

Voitte tulla **chekkaamaan** illan liput klo XX...

Ottakaa tämä **vahvari** mukaan kun noudatte laivaannousukortteja...

Voit kysellä kadottamaasi laukkua yläkerran **ISPS-portilta**...

Laivaannousu ei ole enää tässä vaiheessa mahdollista, koska **laivan purseri meni jo...**

Laivaannousu on hyvin helppoa, sitä ei kannata jännittää, sen kun siirrytte **tuubista lankulle...**

Voit kävellä **autokolliin** tuossa edessä seisovan **häkkiparkin** kautta...

Teititelläänkö vai sinutellaanko?

- Teitittely on varma valinta selkeästi vanhemmalle asiakkaalle
- Oman ikäisiä 20–40 –vuotiaita voi hyvällä omatunnolla sinutella

Slangisanat ja sanasto

blingata	kirjautua työvuoroon
häkkiparkki	Tallink Siljan asiakkaiden aidattu parkkialue

AUTOKENTTÄ

autokolli	autolähtöselvitys
wentti	asiakas, jolla ei ole ajoneuvovarausta
semi-wentti	asiakas, jolla on väärinvarattu ajoneuvo
plaani	autokenttä
plaanari	liikenteenohjaaja autokentällä

KULUNVALVONTA

portti	kulunvalvontapiste toisessa kerroksessa
torni	6-lankulle vievä porrarakennelma
tuubi	landgångi = laivaannousukäytävä
miekkataksi	poliisi; maija-auto
raja	rajavartiolaitos
THV	vartija
N-kliinarit	laivalle menevät laivasiivoojat
lankku	henkilösillake terminaalin ja laivan välillä
doorman-boxi	porttivahtien yhteinen sähköpostilaatikko

CHECK-IN

slippi	maksupäätteen kuitit ja raportit
boca	kone, joka tulostaa laivaannousukortit
maihari	maihari-sana on kielletty = laivaannousukortti
bono	varausnumero
paxit	matkustajamäärät
chekkaus	lähtöselvitys, lähtöselvittäminen
bumerangi	laivaannousu estetty lähtöselvityksen jälkeen
ulosheitetty	laivalla saapunut risteilymatkustaja poistetaan
upgreidaus	hyttiluokan korotus
dellattu	varaus on peruttu
no show	laivasta myöhästyneet matkustajat
tuhottavat	paperit, joissa asiakkaiden tietoja (ei normaaliroskaa)
buukata	varauksen tekeminen
totaali	kokonaislukumäärä autoissa ja matkustajissa
linkitys	kahden tai useamman varauksen yhdistäminen: merkitään erillisten varausten sisältämät henkilöt samaksi seurueeksi
matkustusasiakirja	henkilöllisyystodistus

MUUT TYÖTEHTÄVÄT

wicom	sähköpostilaatikko asiakkaiden kyselyille
mennä Aurakadulle	jollain on työvuoro Aurakadun matkamyymälässä
TX	Travel Experience – koulutus
salihenkilö	ennen lähtöselvityksen ruuhkapiikkiä, joku lähtöselvityshenkilökunnasta on asiakkaiden ulottuvilla salin puolella ja auttaa asiakkaita

Seaware-sanastoon tutustutaan erikseen varausjärjestelmään perehdytettäessä